

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Turismiosakond

Kristiina Adamson

**PÄEVASPAA KONTSEPTSIOONI ARENDAMINE
FITLIFE TARTU EEDENI SPORDIKLUBI ILUTOA
NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Inna Bentsalo, MA

Pärnu 2013

SISUKORD

Sissejuhatus	3
1. Füüsilise ja vaimse heaolu tasakaalu saavutamine päevaspaa kontseptsiooni järgi	6
1.1. Spaa määratlus ning seos inimese füüsilise ja vaimse heaoluga.....	6
1.2. Päevaspaa määratlus.....	10
1.3. Päevaspaaga seonduvad teenused, sihtrühmad ja klientide ootused	14
2. FitLife Tartu Eedeni Ilutoa päevaspaa kontseptsiooni arendamine	22
2.1. Ülevaade päevaspaadest Eestis	22
2.2. FitLife Tartu Eedeni spordiklubi Ilutoa üldiseloostus	28
2.3. Uuringu eesmärk, meetod ja korraldus	32
2.4. Kliendiuuringu tulemuste analüüs ja järeldused	34
2.5. Ettepanekud päevaspaa kontseptsiooni arendamiseks	44
Kokkuvõte	51
Viidatud allikad.....	54
Lisad.....	58
Lisa 1. Eesti päevaspaade teenused.....	58
Lisa 2. FitLife Tartu Eedeni Ilutoa teenused ja hinnakiri	63
Lisa 3. Küsitlusankeet	65
Summary	69

SISSEJUHATUS

Inimese heaolu füüsiline ja vaimne tasakaalutus on mõjutatud tänapäeva kiirest elutempost, mille tulemusena kannatavad paljud inimesed tugeva pinge ja stressi all. Negatiivsete tunnete ja olekuga tullakse toime erinevalt, kuid mitmed uuringute tulemused on toonud välja, et see mõjutab inimese vaimset seisundit, halvendab mälu, enesekontrolli, töövõimet ja tervist. Kiire elutempo juures soovitakse kõike saavutada koheselt ja võimalikult lühikese aja jooksul. Tihtipeale unustatakse ka aeg, mis tuleb tegelikult iseendale pühendada. Seega inimese füüsiline ja vaimne pool vajavad aegajalt puhkust, lõõgastust ja hoolitsust. Inimese üldise tervise mõistega on seotud ka inglise keelne väljend *fitness*, mis keskendub eelkõige inimese keha füüsilisele tegevusele, kuid sama oluliseks tuleks pidada ka keha vaimset seisundit.

Tänapäeva ühiskond liigub üha rohkem enda tervise ja heaolu parendamise poole, pöörates suuremat tähelepanu tervislikule toitumisele, füüsilisele aktiivsusele ja välimuse parendamisele. Selletõttu soovib ka FitLife Tartu Eedeni spordiklubi Ilutuba muuta oma kontseptsiooni pakkudes lisaks füüsilisele tegevusele juurde inimese heaolule ja tervisele suunatud nõuandeid ning teenuseid, mis parendaksid inimese vaimset seisundit.

Päevaspaad keskenduvad lühiajalistele spaateenuste pakkumisele kohalikele elanikele. Nimetatud asutused ei paku majutusteenust. Seal pakutakse välimust parendavaid, tervendavaid ning heaolu tagavaid spaahoolitsusi lühikese perioodi vältel. Päevaspaad tegutsevad eraldiseisvalt, hotellides, kaubamajades või spordiklubides. Teoreetiliselt on välja toodud, et päevaspaad külastavale kliendile väga tähtis asutuse hea asukoht ja ligipääs. Seega on päevaspaa sobiv koht kiirustavale inimesele, kes soovib ennast turgutada heaolu tagavate spaateenustega ning veeta aega iseendaga. Lisaks võimaldab päevaspaa teenuseid saada ilma, et peaks eraldi spaapaketti koos majutusega võtma.

Tänapäeval on Eestis erinevaid ilusalonge, mis kasutavad oma nimes päevaspaad, kuid tegelikult nimetatud kontseptsiooni ei järgi. Vastavalt Päevaspaa Liidu poolt (*Day Spa Association*, DSA) loodud kriteeriumitele peaksid päevaspaad sisaldama puhast, turvalist, rahustavat ja hoolitsevat keskkonda, privaatseid hoolitsuste-, pesemis- ja riietusruume, hommikumantli ja susside kasutamist, professionaalset ning kvalifitseeritud meeskonda ja tooteid, spaateenuste valikut ja päevapakette ning samuti peaks seal olema lõõgastumisala. (Scott, Harrison 2006: 19)

FitLife Tartu Eeden on peamiselt rühmatreeningutele keskendunud spordiklubi. Klubi tugevuseks on treeningute rohkus, erinevad kontseptsioonitreeningud, pädevad treenerid, sõbralik ja hubane atmosfäär. Lisaks on klubis Ilutuba ehk ruum, kus pakutakse erinevaid iluteenuseid, kuid selle nõrkuseks on vähene toodete ja teenuste valik. Samuti ei ole seda siiani vaadatud kui üht klubi terviku osa. Seega ettevõtte probleemiks on FitLife Ilutoa klientide vähene külastatavus ja huvi sealsete pakutavate toodete ning teenuste vastu. Spordiklubi koos päevaspaaga moodustaks ühtse kompleksi ja oleks seega atraktiivsem eespool mainitud spordiklubiklubiliikmetele.

Käesoleva töö uurimisküsimuseks oleks: Milliste päevaspaa teenuste vastu tunneksid huvi FitLife Tartu Eedeni spordiklubi liikmed ja teised Ilutoa külastajad? Lõputöö eesmärgiks on välja selgitada, millistest päevaspaa teenustest ja toodetest oleksid FitLife kliendid huvitatud vastavalt teooriale ning selle järgi teha konkreetsed parendusettepanekud FitLife Ilutoa päevaspaa kontseptsiooni arendamiseks. Sellega seoses on vaja analüüsida Ilutuba ja seal pakutavaid teenuseid ning seejärel uurida spordiklubi liikmetelt kui ka Ilutoa klientidelt, milliseid teenuseid ja tooteid võiks Ilutuba pakkuda arvestades päevaspaa kontseptsiooni.

Käesoleva töö raames uurib autor FitLife spordiklubi ja Ilutoa külastajatelt, millise hinnangu annavad kliendid olemasolevale Ilutoale ja seal pakutavatele teenustele. Samuti soovib autor uuringu käigus teada saada, milliseid tooteid ja teenuseid võiks pakkuda ning mida peaks ettevõtte tegema ning arendama, et tagada suurem külastatavus Ilutoaga ning sellega seoses teha parendusettepanekud päevaspaa kontseptsiooni arendamiseks. Eesmärgi täitmiseks seatakse lõputöö koostamiseks uurimisülesanded, mis on välja toodud järgnevalt:

- anda ülevaade päevaspaa teoreetilistest käsitlustest ning välja tuua, kuidas on inimeste heaolu seotud päevaspaade külastamisega;
- analüüsida ja kirjeldada Eesti päevaspaasid ning välja tuua sealsed teenused;
- välja tuua FitLife Tartu Eedeni spordiklubi ja Ilutoa üldiseloostus;
- läbi viia uuring FitLife Tartu Eedeni spordiklubis ja Ilutoas;
- analüüsida kliendiuuringust saadud tulemusi ning välja tuua järeldused;
- teha ettepanekud FitLife Tartu Eedeni spordiklubi Ilutoa päevaspaa kontseptsiooni arendamiseks.

Lõputöö nii teoreetilise kui ka empiirilise osa koostamisel kasutatakse erinevaid eesti- ja inglisekeelseid allikaid nagu teadusartiklid, raamatud ja kodulehed. Empiirilise osa tegemisel on töö autor valinud kvantitatiivse uuringu, kus andmeid kogutakse ankeetküsitlusega. Uuringust saadud andmed sisestatakse *Microsoft Excelisse*, kus neid töödeldakse. Seejärel kasutatakse statistilist andmeanalüüsi.

Töö on jaotatud kaheks peatükiks. Esimene peatükk annab ülevaate päevaspaa kontseptsiooni teoreetilisest osast, mis on jaotatud kolmeks alapeatükiks. Esimene alapeatükk defineerib spaa mõistet ning seost inimese füüsilise ja vaimse heaoluga. Teises alapeatükis seletatakse päevaspaad ning määratletakse seda. Kolmandas tuuakse välja päevaspaaga seonduvad teenused, sihtrühmad ja klientide ootused.

Teine peatükk on empiiriline, kus antakse ülevaade FitLife Tartu Eedeni spordiklubist ja Ilutoast ning seal läbiviidud uuringust. Peatükk on jaotatud viieks alapeatükiks. Esimeses alapeatükis on läbiviidud toetav uuring, mis annab ülevaate Eesti päevaspaade hetkeolukorrast. Teine alapeatükk keskendub FitLife Tartu Eedeni Ilutoa kirjeldusele, kus on välja toodud ka sealsed teenused. Kolmandas alapeatükis tuuakse välja uuringu eesmärk, meetod ja selle korraldus. Neljandas alapeatükis analüüsitakse kliendiuuringu tulemusi ning tehakse järeldused. Kõige viimases alapeatükis tehakse ettepanekud FitLife Tartu Eedeni spordiklubi Ilutoale päevaspaa kontseptsiooni arendamiseks.

Lõputööd täiendavad lisad, kus on välja toodud Eesti päevaspaade teenused, FitLife Tartu Eedeni Ilutoa teenuste nimekiri ning uuringus kasutatud ankeet. Töö lõpus on välja toodud resümee.

1. FÜÜSILISE JA VAIMSE HEAOLU TASAKAALU SAAVUTAMINE PÄEVASPAA KONTSEPTSIOONI JÄRGI

1.1. Spaa määratlus ning seos inimese füüsilise ja vaimse heaoluga

Käesolevas peatükis käsitletakse spaa temaatikat ning selle seost inimese füüsilise ja vaimse heaoluga, kus defineeritakse ka mõistet *wellness*. Teema käsitlemiseks ja analüüsimiseks on esmalt vajalik välja tuua arengulugu ning selgitada spaa definitsiooni.

SPA mõiste tuleb ladina keelsest terminist "salus per aquam", mis tõlkes tähendab tervist läbi vee. Inimeste teadlikkus vee tervendavast omadusest tuli ühest Belgia külast, kus vanad roomlased avastasid, et kuumad mineraalveeallikad vähendavad sõdurite haavadest põhjustatud valusid. Lisaks märgati vee tervendavat mõju inimese kogu organismile. Eurooplased on mitmeid sajandeid joonud mineraalset vett, kuna see sisaldab ravivaid koostisosi. Sõltuvalt mineraalide sisaldusele, kasutasid arstid allikavett oma patsientide ravis. Mineraalvee abil raviti reumat, artriidi, viljatust, silmade valulikkust, nahaärritusi ning palju teisi haigusi. Ravikuurid kestsid tavaliselt kaks kuni kolm nädalat. (Kelleher 2004: 13)

Kahekümnenenda sajandi alguses immigreerusid eurooplased Ameerikasse ning tõid endaga kaasa spaa kontseptsiooni. Üle kogu Ameerika Ühendriikide hakkasid esile kerkima spaalinnad. Mineraalveeallikate spaad eksisteerivad Ameerikas ka tänapäeval. Kõige rohkem on neid Californias, Mehhikos ja Vaikse Ookeani loodealadel. Spaakeskuste populaarsus kasvas kiiresti ning seeläbi näitas, et vähese vaba aja tõttu inimesed vajavad kahe kuni kolmenädalaste kuuridele lisaks nädala või päevapakette. (*Ibid.*: 13)

Spaa termin pärineb Rooma ajaloost viidates ka Rooma vannidele, mis hiljem muutusid rehabilitatsiooni ja heaolu keskusteks. Spaa ja heaolu tööstus on märkimisväärselt kasvanud viimastel aastakümnetel kogu maailmas muutudes lahutamatuks osaks veetmaks aega omaette ning eelkõige perepuhkuseks. (Georgescu *et al.* 2013)

Rahvusvaheline SPA Liit (*International Spa Association*, ISPA) sõnastab spaad kui kohta, kus saab tõsta oma üldist heaolu läbi erinevate professionaalsete teenuste, mis soodustavad parendada meelt, keha ja vaimu (About ISPA 2013). Tänapäeva puhkuse- ja ärituristid külastavad üha enam spaasid oma traditsioonilise puhkuse veetmiseks ning reisimise juurde. Spaateenuste populaarsuse kasvuga, lisatakse erinevate sihtkohtade, kuurortite ja hotellide reklaamidesse spaasid, et külastajaid nendega kohale meelitada. (Mak *et al.* 2008)

Maailma Tervise Organisatsioon (*World Health Organization*) defineeris 1992. aastal heaolu kui füüsilist, vaimset ja sotsiaalset rahulolu ning haiguse või puude puudumist. Mõistet heaolu saab mõõta lisaks ka seksuaalsuse, emotsionaalsuse, kultuuri, hariduse, ameti, finantsolukorra, keskkonna, eetilise ja eksistentsiaalsusega. Seega on terviklik heaolu saavutatud kui eelnimetatud tegurid on positiivsed. Keha, meele ja vaimu harmoonia tekib füüsilise aktiivsuse, välimuse eest hoolitsemise, tervisliku toitumise, lõõgastuse ja meditatsiooni tulemusena. (Cohen 2008: 7-8)

Termin "*wellness*" pärineb arstilt Halbert Dunnilt, kes esimest korda avaldas oma idee 1959. aastal ühendades sõnu "*wellbeing*" ehk heaolu ja "*fitness*" ehk füüsiline aktiivsus. Ta esitas *wellnessi* kui tingimust olla tugevalt rahul iseendaga. Hiljem lisati juurde, et terviklik *wellness* koosneb vaimsest heaolust, joogast, spaadest ja usust. Harmooniline heaolu tekib kõrgest füüsilisest aktiivsusest ning teenustest, mis suunavad arenema, säilitama ja parendama keha, vaimu ja meelt. (Bushell, Sheldon 2009: 6-8)

Heaolu ehk *wellness* on uue aja peamine märksõna ja kujunenud suureks ärisektoriks. Selle definitsioon on kõik alates spaa hooldustest kuni orgaanilise toiduni. Heaolu ühendab endas tervist koos ilu, spordi, turismi, linnaelu ja keskkonnasõbralikkusega. Seega on *wellness* kujunenud suureks osaks turismimajandusest. Näiteks SpaFinderi järgi on Ameerika Ühendriikides rohkem kui 15 500 spaad. Spaade noorendav mõju on vaid üks osa heaolust. Lisaks koosneb inimese heaolu füüsilisest aktiivsusest, *fitness*'st,

kaalulangetamisest ja haiguste vähenemisest. Reisimise ajal treening ja koormustesti tegemine on tänapäeva nišš *wellness* asutustes. (Miller 2013: 468)

Füüsiline aktiivsus annab juurde energiat, alandab stressi, suurendab üldist heaolu ning aitab tõsta enesehinnangut. Seega on spaades terviselikumine *t'ai chi*, meditatsioon, Hiina liikumissüsteem *qigong* ja jooga ning treeningutele vastavad spetsialistid. Eelnimetatud treeningstiilid põhinevad staatilistel asenditel ning aitavad kontrollida keha, meelt ning hingamist. Samuti on spaades välistreeningud nagu matkamine, jalgrattasõit, golf ning tennis. Valik erinevaid treeninguid aitab külastajal leida talle meelepärase aktiivse puhkuse veetmise viisi. (Frost 2004: 87)

Smith ja Puczko (2009: 260-261) räägivad, et tervis ja heaolu on muutumas elustiiliks mitte lihtsalt ajaliseks huviks. Spaasid külastatakse tänapäeval kord kuni kaks aastas ning asutuses veedetakse umbes tund aega. Tulevikus aga külastussagedus kasvab veelgi. Spaad on saanud paljude inimeste elustiili elemendiks nagu ka *fitness*, tervislik toitumine ning stressi maandamine. Spaade külastamine tõstab inimeste elukvaliteeti ning leiab tasakaalu töö ja puhkuse, heaolu, tulemuslikkuse kui ka loovuse vahel. Samuti on spaade külastamine kasulik lastele, kuna see parandab nende aktiivsust, tervist ja kommunikatsiooni. Samuti aitab vältida teismeeas tulenevaid probleeme nagu ülekaalulisus ja diabeet.

Rahvusvaheline spaa- ja heaoluajakiri *SpaFinder Wellness* saab käesoleval aastal kümne aastaseks. Susie Ellis on prognoosinud kümme peamist globaalset ja tervendavat spaasuundumust 2013. aastaks eesmärgiga välja selgitada kõige olulisem ja provokatiivsem spaa- ja healuteenus, mis tasakaalustab mõju ettevõtete ja nende klientide vahel. Järgnevalt on autor välja toonud peamised spaasuundumused ning kirjeldab neid lühidalt (Ellis 2013: 1-55)

- Tervisliku suunitlusega hotellid – need on heaolu tunnustavad hotellid, mis pakuvad treeningtundides osalemist, tervislikku toitlustamist, spaaprotseduure ning ka unekvaliteedi parandamise programme.
- Meelemassaažid – uudsed keha, hinge ja vaimu ühendavad massaažid aitavad kiiremini lõõgastuda. Sellised massaažid avaldavad tugevat mõju inimeste emotsioonidele ja ajule, kuna tähelepanu on suunatud protseduuride ajal eelkõige

hingamisele. Samuti keskendutakse meeltele, positiivse energia taastamisele, mediteerimisele ning õnnehormoonide vabanemisele. Kõik kokku suurendab inimese vaimset kui ka füüsilist tegevust.

- Maa- ehk looduslähedus – meditsiinilised tõendid näitavad, et üha rohkem mõjub loodus positiivselt inimese vaimsele tervisele. See hoiab närvisüsteemi töökorras ja vähendab isegi haigustest tekkivaid põletikke. Järjest enam liigutakse ka spaaprotseduuridega loodusesse. Näiteks tehakse massaaže rannas, metsas või basseinide ääres. Samuti mõjuvad inimese tervisele hästi ka erinevad teised tegevused vabas õhus nagu matkamine, ratsutamine ja muu.
- Genoomika ja spaa – geneetilised testid on uus ja arengujärgus olev viis ennetusraviks. Testid pakuvad inimesele teaduslikult põhjendatud individuaalseid arengukavasid, kuidas saab elada tervislikumalt ja seeläbi pikendada oma eluiga. Võimalik on välja selgitada, millist mõju avaldab tervislik toitumine ja füüsiline aktiivsus haiguste ennetamisele ning stressi vähendamisele.
- Autentne *Ayurveda* ja teiste iidsete raviviiside taaselustamine – *Ayurvedat* võib defineerida kui teadlikkust elust ehk see on kooslus meditsiinist ja vaimsest distsipliinist. Need iidsed spaatraditsioonid omavad üha suuremat osa spaaprotseduurides, pakkudes kliendile laialdasemaid ja eksootilisemaid spaateenuseid.
- Väljendus läbi värvide – värvid on põhilised elemendid iluprotseduurides. Juukse-, küünte- ja näohoolduste kõrval kasutatakse mitmekesisid värve ka kehamaalingutes. Näiteks on olemas spetsiaalsed tattoo spaad.
- Kõikehõlmav heaolu – üha enam pööratakse tähelepanu erivajadustega inimestele. Selleks tehakse spaades muudatusi parandades tehnikat ja varustust. Pakutakse valuvaigistavaid ja liikuvust suurendavaid protseduure, mis tõstab heaolu ka erivajadustega inimestel.
- Bränditeadlik *fitness* – tuntud kaubamärgiga treeningprogrammide kasv aitab lahendada ülemaailmseid probleeme nagu rasvumine ja kiire vananemine. Kuulsad kaubamärgid nagu Zumba Fitness ja LesMills, mis on ka Eestis tuntud, tekitavad inimestes usaldust treeningutes osaleda.
- Meeskliendid – meesklientide suurenev huvi spaateenuste vastu intensiivistab erinevate teenuste väljatöötamist meestele. Spaade teenuste valikusse lisanduvad

meestele suunatud protseduurid, nagu maniküür, pediküür, nahahooldused, depilatsioon, samuti täiteainete süstid ja iluoperatsioonid.

- Suurenev vabade töökohtade hulk – kvalifitseeritud tööjõukriis spaaettevõtluses. Suureneb nõudlus haritud spaajuhtide, terapeutide, spetsialistide ja praktikute järgi.

Tänapäeval inimeste ootused spaadest on palju suuremad, kui lihtsalt lõõgastumine. Näiteks suur nõudlus spaateenuste vastu on "*baby boomers*" generatsioonil ning stressis juhtide seas, kelle jaoks on spaad esmatähtsad. Nende peamine eesmärk on parandada oma vaimset ja füüsilist tervist läbi erinevate spaateenuste. Küllastajate jaoks on tähtis kõrge kvaliteet, hügieen, kvalifitseeritud meeskond ning teenuse kvaliteedi ja hinna suhe. (Smith, Puczko 2009: 261)

Stressi maandamine on kõige levinum põhjus, miks spaasid külastatakse. Asutused on populaarsed vananemisvastaste- ning iluprotseduuride, tervisliku toitumise, kaalu langetamise ning füüsilise aktiivsuse pärast. Kõik eelnimetatud tegurid aitavad hoida inimese keha ning meele positiivsena. (*Ibid.*: 262) Seega võib öelda, et inimese füüsiline ja vaimne heaolu on tugevalt seotud spaade külastamisega, kuid tänapäeva kiire elutempo jätab inimestele vähe aega iseendale. Selletõttu on raske leida sobivat aega minna paariks päevaks spaasse lõõgastuma. Vähese ajaga sihtrühmale on mõeldud päevaspaa, millele keskendutakse põhjalikumalt järgnevas alapeatükis.

1.2. Päevaspaa määratlus

Kuna inimesed pööravad tänapäeval üha rohkem tähelepanu oma välimuse eest hoolitsemisele ning vaimsele heaolule, on spaade külastamine kogunud suurt populaarsust. Selle tulemusena on kerkinud palju erinevaid spaaasutusi, kus inimesed saavad puhata, parendada oma välimust, tervist ning üldist heaolu. Kuna kõigil inimestel on erinevad soovid ning vajadused, on ka spaaettevõtted kontsentreeritud erinevatele sihtrühmadele. Spaad erinevad teineteisest ka suuruse, teenuste valiku ja asukoha poolest. Sellepärast on jagatud spaad ka erinevatesse kategooriatesse, mis annab küllastajale parema ülevaate ning aitab teha sobiva valiku vastavalt kliendi

vajadustele ning võimalustele. Rahvusvaheline SPA Liit on jaganud spaad kuueks põhikategooriaks (Types of Spas 2013):

- klubispaa,
- päevaspaa,
- sihtkoha spaa,
- ravispaa,
- mineraalveespaa,
- kuurort- ja spaahotell.

Klubispaa peamiseks eesmärgiks on treeningtundide läbiviimine, kus lisaks pakutakse erinevaid spaateenuseid päevaseks kasutamiseks. Päevaspaas pakutakse erinevas valikus spaateenuseid samuti ühepäevaseks kasutamiseks. Mõlemad eelnimetatud spaad on ühepäevaspaad ehk seal ei pakuta ööbimise võimalust. Kõigis järgnevates spaades on võimalik saada majutust, kuid samas kõik nad erinevad teineteisest. Sihtkoha spaa eesmärk on parendada ja teadlikustada kliendi elustiili ja tervislikku seisundit. Lisaks pakutakse seal tervislikku toitlustust, harivaid programme, suures valikus spaateenuseid ning ka treeninguid. Ravispaa eesmärgiks on pakkuda külastajale tervendavaid ja ravivaid teraapiaid ja spaateenuseid. Kindlasti peab olema ravispaas arst, kes tagab klientide heaolu ja ravi. Mineraalveespaad asuvad mere-, mineraal- või termaalvee läheduses, mis keskenduvad põhiliselt veeprotseduuridele ja võimaldavad teha kohalikust raviveest erinevaid spaaprotseduure. Kuurort- ja spaahotellid asuvad kuurortlinnades, kus pakutakse majutust, toitlustust, spaateenuseid ja treeningvõimalusi. (Types of Spas 2013) Järgnevalt keskendub autor peamiselt päevaspaa teoreetilisele käsitlemisele.

Leavy ja Bergel (2003: 8) teooria järgi on päevaspaa suunatud lühiajaliste spaateenuste pakkumisele kohalikele elanikele. Päevaspaade eelkäijateks olid saunakompleksid suurlinnades ning salongid. Kahekümnenda sajandi teisel poolel kogusid populaarsust ka lühiajalised nahahooldusteenused. Sellest edasi hakkasid naha hooldamisega tegelevad professionaalid pakkuma massaaže ja kehahoolduseid, hiljem lisaks toitumise ja tervisliku elustiili loenguid. Nendel päevadel saigi alguse päevaspaa, mida peetakse Ameeriklaste leiutiseks. Esimene päevaspaa on 1910. aastal Elizabeth Ardeni loodud

Manhattani Punase Ukse Salong (*Manhattan's Red Door Salon*). Seal pakuti manikööri, näohooldust ja "Arden Wax" autogrammi, mis näitas salongi kvalifitseeritust (A Brief History of SPA 2013). Manhattani Punase Ukse Salong asus kesklinnas ning sümboliseeris üldist heaolu. Hiljem hakatigi päevaspaades suuremat tähelepanu pöörama inimeste heaolu parendamisele pakkudes klientidele treenimisvõimalusi, mediteerimist ja orgaanilist toitu. (Tabbachi 2008: 30-33)

Janet M. D'Angelo (2006: 33) väidab, et päevaspaa on kõige populaarsem spaatüüp. Eelkõige sellepärast, et paljud ilusalongid ja nahahooldustega tegelevad ettevõtted kasutavad oma nimes päevaspaad, pakkudes lisaks ka näo- ja kehahoolduseid. D'Angelo (*Ibid.*: 33) ütleb veel, et tõeline päevaspaa peab vastama kindlatele spaa standarditele ning seda nime kandvad asutused peavad pakkuma veega seotuid hooldusi. Näiteks võiksid päevaspaas olla *Vichy* duššid, vannid, aurutamisega seotud hooldused või saunad. Päevaspaa teenused keskenduvad põhiliselt ilule ja lõõgastusele, mis saavutatakse läbi erinevate näo- ja kehahoolduste, massaažide ja aroomiteraapia. Lisaks pakutakse tervisliku eluviisi ja heaoluga seonduvaid loenguid ning treeninguid nagu jooga, reiki või refleksoteraapia ehk tsooniteraapia läbi punktmassaaži. Mõningad päevaspaad pakuvad lisaks depilatsioonile, jumestamist või küünte hooldust.

Robin Kelleher (2004: 17) ütleb, et päevaspaaks võib nimetada ennast ettevõtte, kes vastab kindlatele päevaspaa kriteeriumitele. Need on loonud Päevaspaa Liit (*Day Spa Association*, DSA) ning nende abil saab kindlaks määrata, kas tegu on päevaspaaga või pakub ettevõtte lihtsalt päevaspaa teenuseid. Päevaspaaks nimetavad end tavaliselt ilusalongid, spordiklubid või küünehooldusi ja juuksuriteenuseid pakkuvad asutused. Järgnevalt on välja toodud Päevaspaa Liidu poolt loodud kriteeriumid, mis on mainitud paljudes päevaspaaga seotud kirjandustes (Leavy, Bergel 2003: 9; Kelleher 2004:17; Scott, Harrison 2006: 19):

- puhas, turvaline, rahustav ja hoolitsev keskkond;
- privaatseid hoolitsuste ruumid iga kliendi personaalseks teenindamiseks;
- pesemis- ja riietusruumid nii naistele kui meestele;
- erinevates suurustes spaa hommikumantlid ja sussid;
- professionaalne kvalifitseeritud meeskond ja tooted;

- valik spaateenuseid (massaažid, keha-, näo- ja veehooldused);
- päevaspaapaketid;
- lõõgastumisala.

D'Angelo (2006: 61) lisab, et klientide jaoks on väga tähtis päevasaa asukoht, mis ei tohiks olla kaugemal kui 15 kilomeetrit ning spaasse tulek ei tohiks seega võtta üle poole tunni. Päevaspaa peaks eelistatuna asuma linnakeskkonnas.

Päevaspaad on seega asutused, mis pakuvad lühikese perioodi vältel tervendavaid, ilustavaid ja turgutavaid teenuseid ja jätavad inimesele heaolu tagavaid kogemusi. Kliendid saavad valida alates alla tunnistest teenustest kuni terve päeva kestvateni pakettideni. Põhja-Ameerika järgi on päevaspaad eraldiseisvad asutused, mis paiknevad terviseklubides, hotellides ja kaubamajades (Anderson 2010: 45). Inimesed külastavad päevaspaasid, et veeta seal mõned tunnid või kogu päeva ilma ööbimiseta. Päevaspaasid on erineva suurusega alates ühest töölisest ettevõttes kuni suurte kompleksidega. (Beck 2010: 491)

Päevaspaade osakaal maailma spaamajanduses on kõige suurem – 79%. Teisel kohal on kuurort- ja spaahotellid (9%) ja kolmandal ravispaad (8,7%). Ülejäänud osakaalu moodustavad muud spaaliigid nagu klubi-, mineraalvee- ja sihtkohaspaad (*Spa Industry Profile...* 2013). Kuna päevaspaasid on kõige rohkem, muudab see kliendile raskeks nendes orienteerumise, sest kõik asutused on lisaks ka teineteisest väga erinevad. Selleks, et inimene saaks paremini leida enda vajadustele sobiva, on *SpaFinder* jaganud päevaspaad nelja peamisse kategooriasse: *fitness*, keha ja meel, toitumine ning spaa- ja ilutearaapia. Tänapäeval spaad keskenduvad ühele või mitmele eelnimetatud kategooriale ning läbi selle aitavad määrata päevaspaa unikaalsuse ja eesmärgi. Samuti on kõik päevaspaad üksteisest erinevad ning ainulaadsed. Enimtuntud päevaspaad on jaotunud järgmiselt (Hadley 2012: 18):

- Ökosõbralikud päevaspaad – seal kasutatakse päikeseenergiat, jäätmekäitlust ning teisi keskkonnasõbralikke ärijuhtimise meetodeid;
- peredele orienteeritud päevaspaad – spaas pakutakse teenuseid kõigile perekonnaliikmetele;

- täiskasvanutele orienteeritud päevaspaad – päevaspaad, kuhu ei ole lubatud lapsed, teismelised ega koduloomad;
- lastele orienteeritud päevaspaad – pakutakse lastele mõeldud spaateenuseid või lastehoiuteenust, et lapsevanemad saaksid rahulikult hooldustel lõõgastuda;
- lemmikloomasõbralikud päevaspaad – lubatakse spaadesse endaga kaasa võtta lemmikloomi;
- termaalvee päevaspaad – keskendutakse põhiliselt veehooldustele;
- lennujaama päevaspaad – põhirõhk on keskkonnal, kus päevaspaa asub, mitte seal pakutavatele hooldustele;
- meditsiinilise suunitlusega päevaspaad – lisaks spaahooldustele pakutakse ka raviprotseduure;
- sihtkoha päevaspaad – väiksemad spaad, kus ei ole suurt spaakompleksi.

Läbi aja on päevaspaad defineeritud sarnaselt ning suuri muutusi pole olnud. Kokkuvõttes on päevaspaa mõeldud ühe päeva sisustamiseks lõõgastuse eesmärgil. Nendes asutustes pole majutamise võimalust. Päevaspaad asuvad üldiselt terviseklubides, kaubanduskeskustes või hotellides ning ka eraldiseisvalt kesklinnades, kus on hea ligipääs asutusele. Eristumaks ilusalongist, peab päevaspaa vastama kindlatele kriteeriumitele. Teenuste valikus peab olema lisaks iluteenustele ka veeprotseduurid. Lähemalt keskendutakse päevaspaa teenustele järgnevas alapeatükis.

1.3. Päevaspaaga seonduvad teenused, sihtrühmad ja klientide ootused

Tänapäeval on spaa asutusi erinevaid liike, mis erinevad teineteisest suuruse, asukoha ja külastajate poolest. Igal spaatüübil on oma kindel sihtrühm ja teenused, mida pakutakse. Samuti on päevaspaal kujunenud välja kriteeriumite põhjal kindlad spaateenused ning ka vajadustele ja soovidele vastav klientuur. Järgnevas peatükis keskendub autor päevaspaa peamistele teenustele kirjeldades neid täpsemalt. Lisaks tuuakse välja päevaspaa sihtrühm ning klientide ootused enne asutuse külastamist.

Robin Kelleher (2004: 23) väidab, et konsultatsioon on päevaspaa kõige esimene ja tähtsaim teenus enne protseduuridele minekut. Professionaalses spaas on tähtis teada saada inimese tervislikust seisundist määramaks kliendile õigeid spaahoolduseid. Enne igat hooldust tuleb terapeudil kindlaks teha, et inimese tervislik seisund lubab teatud teenust saada.

Näo- ja kehahooldused, koorimised ja massaažid on peamised spaateenused. Põhialused on kõigis spaades sarnased, kuid firmaprotseduurid ja personaalsus teevad iga spaa unikaalseks. Päevaspaa teenuste valikus peaks olema valik massaaže, keha- ja näohoolduseid, aroomiteraapia ning vannid, duššid või saunad. Samuti juuksur, käte- ja jalgahooldused võiksid võimaluse korral olla teenuste nimekirjas (Leavy, Bergel 2003: 9). Lisaks on tänapäeva kiire elutempo ja tehnika arenguga juurde tulnud uusi päevaspaa teenuseid, nagu ilusüstid ja -kirurgia, keemilised koorimised, mikrolihvimised, naha pinguldamine ja laserprotseduurid (Kelleher 2004: 67-70). Hadley (2012: 20-21) lisab, et päevaspaa teenuste nimekirjas peaks olema ka toitumisalane konsultatsioon ning treenimisvõimalused. Tervislikku elustiili propageerivad asutused peaksid pakkuma inimestele individuaalseid nõustamisi, kuidas langetada kaalu analüüsides kliendi menüüd ja füüsilist koormust. Päevaspaad võiksid võimaluse korral pakkuda ka keha ja meele treeninguid nagu jooga ning pilates.

Smith ja Puczko (2009: 198) ütlevad, et päevaspaades peavad olema erinevate teenuste pakkumisel eraldi ruumid kindlatele protseduuridele. Näiteks massaažide ja näohoolduste jaoks on kuivad toad, kehamähkimise ja -koorimise teenuste jaoks ruumid, kus on duššikasutamise võimalus, vannide ja veeprotseduuride jaoks eraldiseisvad niisked ruumid, salong juuksuriteenusteks, jumestamiseks, küüntehoolduseks ning võimlemissaal või jõusaal. Kindlasti peavad olema eraldiseisvad riietumis- ja pesemisruumid naistele ja meestele ning üldjuhul ka saunad ning külmad ja kuumad basseinid. Lisaks peab päevaspaas olema lõõgastumisruum, kus spaatöötajad hoolitsevad klientide heaolu eest. Kogu külastaja kogemus on tähtsam kui individuaalsed spaateenused. Näiteks atmosfäär, teenindus, kvaliteet, puhtus ja professionaalsus on kliendi jaoks palju tähtsam.

Päevaspaades on kõige populaarsemad iluteenused, lõõgastavad massaažid, aroomiteraapia ja mullivannid. Eelnimetatud asutusi külastavad tavaliselt üle 30-

aastased naised, ärikliendid ja kõrge sissetulekuga inimesed. Põhjus seisneb selles, et naised on rohkem huvitatud füüsilisest tegevusest, kaalulangetamisest, jumestusest ja juuste eest hoolitsemisest kui mehed. See on tingitud sotsiaalsetest ootustest, moest, meedia pealesurumisest ja paljudest teistest teguritest ning sellepärast käivad naised päevaspaades tihedamini. Äriklientidel on tavaliselt vähem aega, mis tingibki nende külastatavuse päevaspaades. (Smith, Puczko 2009: 134-135)

Tänapäeva kiire eluviis tekitab inimestes stressi, mis väljendub läbi inimese näo, muutes naha olukorra halvaks (Kelleher 2004: 29). Inimeste teadlikkus ja soov parandada näonahka on muutnud näohooldused kõige populaarsemateks teenusteks päevaspaas. Üldjuhul kestavad näohooldused tund aega ning sisaldavad koorimist, massaaži, aurutamist, mehhaanilist puhastust, maski ning seerumi, kreemi või õli pealekandmist (Leavy, Bergel 2003: 12). Lisaks saab klient protseduuri ajal konsultatsiooni oma naha seisukorrast ning nõustamist, kuidas seda iseseisvalt hooldada. Spaateenuste nimekirjas on tavaliselt mitmeid näohoolduseid, nagu näiteks akne ravi, päevitusjärgne-, toitev-, niisutav-, noorendav-, aroomi-, sügavpuhastav-, kortsudevastane-, vitamiini- ja meeste jaoks mõeldud näohooldused. (Kelleher 2004: 23, 30-36)

Kehahooldused on teised populaarsed spaateenused. Näiteks kehamähkimised aitavad lõdvestuda ning väljutada jääkaineid. Viimane aitab omakorda hoida kehakaalu kontrolli all. Protseduuri saab teostada kõikidele kehapiirkondadele. Hooldust alustatakse lihaste lõdvestamisega ning pinget vabastamisega. Mähkimise materjal on immutatud tavaliselt eeterlike õlidega, mis hoiab soojust ja niiskust. Lisaks tehakse mähkimist *ayurveda* mineraalidega, Surnumere ja *fango* mudaga, taimedega, turbaga ja merevetikatega. (Kelleher 2004: 37-40)

Massaaž on hea viis aidata kehal lõõgastuda, leevendades lihaste valu, parandades lümfi- ja vereringet ning aidates värsket hapnikku lihaskudedesse. Lisaks aitab massaaž kiirendada ainevahetust ja väljutada toksiine. Massaažide hulka kuulub üle 80 erineva teraapia, mis eristuvad teineteisest tehnika ja toime poolest (Kelleher 2004: 41). Populaarsete massaažide alla läheb energeetiline-, laavakivi-, kristall-, kaela- ja selja-, laste- ja rasedatemassaažid. Lastele mõeldud massaaž mõjub positiivselt nooriku arengule, mille tulemusena kasvavad nad kiiremini ja tervislikumalt. Rasedatemassaaž aitab leevendada selja ja jalgade valu ning turset. (Leavy, Bergel 2003: 16-17)

Janet M. D'Angelo ütleb, et peamised hooldused spaas, mis eristavad päevaspaad ilusalongist, on veeprotseduurid (D'Angelo 2006: 33). Keha noorendamise protsessis on saunad, vannid ning erinevad veeteraapiad tähtsaimaks komponendiks. Stressi maandamiseks lisatakse vannidesse lavendlit, kummelit ja sandlipuuõli. Lihavalu leevendamiseks aitab kadakas ja rosmariin. Sidrun, laim ja teised tsitrulised annavad energeetilise toime (Kelleher 2004: 53). Olemas on lisaks mulli-, mineraalvee-, taimsete ekstraktidega, muda-, merevee-, vadakuvalgu-, sinepi- ja massaaživannid. Vanne saab võtta ka ainult kindlatele kehapiirkondadele, näiteks kätele ja jalgadele (Leavy, Bergel 2003: 28-56). Veeprotseduuridest on populaarsed ka erinevad duššid, mis erinevad teineteisest vee soojuse ja surve poolest. Saunad on kasulikud mürkide väljutamiseks kehast ning ka kaalukaotamiseks. (Kelleher 2004: 53)

Aroomiteraapia on samuti üks päevaspa teenustest. See on taimsete essentside kasutamine ravi ning heaolu eesmärgil. Aroomiteraapiat kasutatakse vannides, massaažides ning ka lihtsalt hingatakse sisse eeterlike õlide aroomi. Vastavalt uuringutele on aroomiteraapia alternatiivmeditsiini täiendav vorm ning saanud väga populaarseks. Kuna tegemist on loodusliku toote ja teenusega, siis tavaliselt arvatakse, et see ei tekita kõrvalmõjusid, mis paraku nii ei ole. Nimelt võivad tekkida allergilised reaktsioonid, valgustundlikkus ja pärast suukaudset manustamist mürgistus. Ettevaatlikud peaksid olema kliendid, kellel on epilepsia, astma, vereringe häired, kõrge vererõhk, lahtised haavad ning samuti lapsed ja rasedad. (Posadzki, Alotaibi, Ernst 2012: 147) Hea kogumuse saamiseks peab olema ruumis, kus protseduuri tehakse, hea ventilatsioonisüsteem ning soovitatav ka lõõgastav muusika. Hoolduse teostamiseks aroomiõlid saab klient valida ise konsulteerides terapeudiga, millist tulemust ja mõju soovitakse lõpptulemuseks saada. Aroomiteraapias kasutatakse korraga kahte või kolme erinevat eeterlikku õli. (Cole, Burt 2011: 27)

Paljud päevaspaad on üheks osaks spordiklubidest, kus pakutakse erinevaid treenimisvõimalusi ja ka toitumisenõustamist. Päevaspaad külastades saab klient osa erinevatest treeningute stiilidest nagu vesiaeroobika basseinis, venituse, *kickbox*, intervalltreeningud, meditatsioon, pilates, jooga, *spinning* ehk siseratta treening, *tai chi*, tantsimine ja teised treeningud. (Kelleher 2004: 97-100)

Kliendid valivad spaad uue kogemuse saamiseks, stressi maandamiseks, naha hooldamiseks või raviks. Näiteks parandatakse nahka akne ravimisega, kortsude, tumedate silmaaluste, turse ja tselluliidi vähendamisega ning naha elastsuse suurendamisega (Leavy, Bergel 2003: 12). Voigt, Brown ja Howat (2011: 21-24) on teinud uuringu, kus selgitati välja, mis on peamised põhjused spaa külastamisel. Põhilisteks vajadusteks on vaimse heaolu taastamine, füüsilise tervise ja välimuse parendamine, väljumine argipäevaelust ja lõõgastumine, uue kogemuse saamine, enesehinnangu tõstmine ning kogu protsessi nautimine. Uuringust selgus, et kõige enam külastavad päevaspaasid üle 35-aastased naised, kellel on kõrgharidus. Spaade külastajad on keskmisest kõrgema sissetulekuga ning täistööajaga inimesed. Üldiselt külastatakse päevaspaasid üksinda. Samuti saadi uuringust teada, et klientidel on lühike spaade külastamise kogemus, mis jääb alla viie aasta.

D'Angelo (2006: 302) ütleb samuti, et spaad on suunatud põhiliselt naisklientidele. Viimasel ajal on aga hakatud seda suunda muutma. Spaade juhtid on eesmärgiks võtnud suurendada oma kasumit pakkudes teenuseid ka teistele sihtrühmadele. Näiteks on tõusnud meeste ja teismeliste huvi spaateenuste vastu. Järgnevalt võrdleb autor naiste, meeste ja teismeliste huve ja vajadusi spaateenuste vastu.

Naised hindavad kõige enam inimestevahelisi suhteid, mis näitab, kui tähtis on nende jaoks teeninduskvaliteet ja külalislahkus. Lisaks soovivad naised, et neid kuulataks ning vastataks nende küsimustele. Seega on konsultatsioon tähtis osa enne spaaprotseduuri kasutamist, mille tagajärjel tekib usaldus terapeudi ja kliendi vahel. Kuna naisklientide nõudlus professionaalse teenuse ees on kõrge, siis on nad nõus ka rohkem kulutama. (D'Angelo 2006: 303-304)

Spaasutuste külastatavus aina kasvab meeste seas. Uuringud on näidanud, et nad moodustavad 29% spaakülastajatest. (Williams 2007: 10) Mehed hindavad aga eelkõige lihtsust, konkreetsust ja efektiivsust. Tähtis on pakkuda meestele nendele mõeldud spetsaalseid tooteid ja teenuseid, et nad tunneksid end spaas olles mugavalt. Mehed austavad autoriteedi arvamust, olles seejuures lojaalsed kaubamärgile. Nagu naistelegi, meeldib neile privaatsus. Hind ei mõjuta meeste valikut teenuse või toote osas. Tähtis on aga interjöö, et see oleks maskuliinsetes toonides. Kui spaa on orienteeritud nii naistele kui meestele, siis peaksid olema mõlemale sugupoolele eraldi ruumid

(D'Angelo 2006: 304-305). Päevaspaades on meeste seas populaarsed erinevad saunad, jõusaal ja muud treeningud (Smith, Puczek 2009: 135). Meeste spaahoolduste alla käivad peamiselt spordimassaaž ja meestele mõeldud näonahahooldused. Mõned spaad on loonud atmosfääri eelkõige meeste jaoks. Näiteks ooteruum enne spaaprotseduurile minekut näeb välja nagu sigaribaar ning seal mängib telekast spordisaade. Lisaks pakutakse päevaspaades golfi mängimist, lõunasööki ja soodustusi eelkõige meeste teenustele. (Kelleher 2004: 89)

Tänapäeval üha rohkem reisivad ja veedetakse oma vaba aega perega. Seega on hakanud paljud spaad pakkuma nii lastele kui ka teismelisele spetsiaalselt suunatud teenuseid, et ka nemad saaksid osa spaaprotseduuridest kui nende vanemad külastavad teisi teenuseid. Peamiselt pakutakse lastele noorele nahale mõeldud näohooldusi, massaaže, käte- ja jalgahooldusi ning ka joogat. Robin Kelleher ütleb, et noored vajavad samuti lõõgastumist spaades, leevendamaks koolist tulenevat stressi. Samuti õpetab spaakülastus juba varakult, et inimene peab leidma aega ka iseenda jaoks. Noortele neidudele õpetatakse, kuidas ise ennast jumeada, hoolitseda küünte ja juuste eest ning kuidas veeta oma vaba aega tervislikult (Kelleher 2004: 72). Janet M. D'Angelo (2006: 306) lisab, et teenindamiseks teismelisi, peab teadma väga hästi nende huve ja psühholoogilisi vajadusi. Tänapäeva noored on mõjutatud paljudest välisteguritest, nagu meedia, bränditooted ja teiste kaasealiste arvamus, mis teeb nende teenindamise keerulisemaks. Samuti on nad kergesti haavatavad, eneseteadlikud ja impulsiivsed. Teenindades teismelisi, on vajalik tekitada nendes usaldus ettevõtte, terapeudi kui ka teenuse ees. Lisaks peab arvestama nende piiratud sissetulekuga (Angelo 2006: 306). Mõned päevaspaad teevad soodustusi õpilastele ning pakuvad teismelisele mõeldud pakette, mis on üldjuhul odavamad ning sisaldavad spetsiaalseid noore naha hooldamise teenuseid. Noortele külastajatele pakutakse peamiselt probleemse näonaha ravimise protseduure ja spordist tingitud valude leevendamise massaaže. Mõndades spaades saab pidada sünnipäevi ning tüdrukuteõhtuid. (Kelleher 2004:72)

Uuringute järgi on Põhja-Ameerikas spaakülastajatest 30% mehed ning seega on paljud paateenused mõeldud just sellele sihtrühmale. Samuti on väga paljud teismelised noored külastanud spaasid, kus nad saavad maandada stressi, tervislikult toituda ja kanda hoolt

oma naha eest. 16% spaadest pakuvad teismelistele mõeldud programme, 34% pakette ning 17% spaadest müüvad lastele mõeldud teenuseid. (Smith, Puczko 2009: 262)

Päevaspaad asuvad enamasti kesklinnades, mida ümbritseb kiire elutempo. Asutuste eesmärk on olla sealjuures koht, kus inimene saab oma aja maha võtta. Kuna päevaspaad ei saa üldiselt pakkuda looduses viibimist ega kaunist vaadet, on väga tähtis säilitada ettevõttes kliendi ootustele vastav keskkond. Seega on külastajate jaoks väga tähtis päevaspaas teeninduse kvaliteet ning üldine atmosfäär. Samuti on oluline uuenduslik ja omapärane disain. Näiteks päevaspaad teevad interjööri hubasemaks toataimedega, vee elementidega, valgustusega ja eksklusiivsete protseduuriruumidega (Wang 2005: 114). Ettevõtte personal on samuti tähtis osa kliendi spaakogemuses. Töötajate professionaalsus, kvalifitseeritus ning hea teenindus mõjutavad tugevalt kliendi rahulolu spaa külastamisel. Päevaspaas peaksid töötama nõustajad, kosmeetikud, massöörid, treenerid, toitumisspetsialistid ning kui tegemist on raviteenuseid pakkuva asutusega, siis ka arstid. (Williams 2007: 4)

Spaade peamiseks ressursiks on inimesed - nii spaatöötajad kui ka kliendid. Spaade ekspert Louis Mattassi omab 20-aastast kogemust spaade vallas ning tänapäeval teeb Ameerika Ühendriikides ettevõtetele koolitusi, kuidas vastata klientide ootustele spaas. Ta ütleb, et kõige alus on "Ole-Tee-Saad" ("*Be-Do-Have*") ehk olles ise positiivne ja lõõgastunud, kandub see edasi klientidele, kes tunnevad end samamoodi hästi. Tähtis on spaatöötajate heaolu ning rahulolu, mis tagab parema klientide teenindamise ja tekitab ka klientides hea enesetunde. Mattiassi on välja toonud põhilised kliendi ootused ja vajadused spaa külastamisel, milleks on olla mõistetud ja teretulnud ettevõttesse, tunda end tähtsana ja mugavalt ning et hind vastaks kvaliteedile. (Exceed Spa Guest... 2013)

Smith ja Puczko (2009: 264) lisavad, et spaatöötajad ongi kliendi kogemuse ja mälestuse tootjad. Selleks, et need positiivsed oleksid, peab olema kliendile orienteeritud ning personaalne teenindus, mis tekitab kliendis positiivseid üllatushetki igas asutuse piirkonnas. Päevaspaa ei pea selleks lisama oma teenuste nimekirja kõiki olemasolevaid spaateenuseid, sest see võib vastupidi tekitada kliendis stressirohket otsustusvõimetust, puudulikku oskust teenindajates ning ka liiga palju kulutusi. Parem on teha vähem, kuid väga hästi kui palju ja halvasti.

Kokkuvõtvalt on päevaspaad mõeldud kiire elutempoga inimestele, kellel on keskmisest kõrgem sissetulek ning valdavalt naistele. Ettevõtted asuvad hea ligipääsuga kohtades ja kesklinnades. Tähtis on päevaspaa interjäär, mis peaks olema uuenduslik, hubane ja kliendile meeldiv. Samuti on väga oluline spaatöötajate teeninduskvaliteet ning ettevõtte positiivne atmosfäär. Peamised päevaspaa teenused on näo-, keha-, käte- ja jalgadehooldused, massaažid, aroomiteraapia ning veeprotseduurid. Tänapäeval on suurt rõhku pandud ka spaateenuste arendamisele meestele ning lastele, et tagada kõrge nõudlus ning külastus ettevõtetes.

2. FITLIFE TARTU EEDENI ILUTOA PÄEVASPAA KONTSEPTSIOONI ARENDAMINE

2.1. Ülevaade päevaspaadest Eestis

Spaade populaarsuse kasvuga nimetavad tänapäeval mitmed ilusalongid Eestis ennast päevaspaaks, kuigi tegelikult vastavat kontseptsiooni ei järgi. Eesti ametlikul turismiinfo kodulehel Puhka Eestis on välja toodud Eestis olevad päevaspaad. Käesolevas peatükis toob autor need välja, kirjeldab lähtuvalt kodulehtedelt saadud infole, analüüsib ning võrdleb ettevõtteid. Eesmärk on anda ülevaade Eesti päevaspaade hetkeolukorrast ja seal pakutavatest teenustest ning milliseid teenuseid pakutakse kõige enam. Tegemist on toetava uuringuga, millele järgneb statistiline analüüs. Informatsioon päevaspaadest on võetud asutuste kodulehtedelt. Puhka Eestis kodulehel on välja toodud viis päevaspaad (Spaad. Puhkaeestis.ee 2013):

- Babor SPA;
- Hea Tunde Tuba;
- Reval Day Spa;
- Harmoonikumi mõisaproua kümblustuba;
- Aesthetic Health and Spa;

Babor SPA asub Tallinna kesklinnas Foorumi keskuses. See on harmooniline ning omanäolise interjööriga päevaspaa, mis pakub kvaliteetset teenindust ja erinevas valikus heaoluhooldusi. Lisaks spaahooldustele saab päevaspaas einestada Vapianos või Sushihousis ning ka üritusi pidada. Teenuste nimekirjas leiab Babor SPAs suures valikus keha-, näo-, vanni-, käte- ja jalgadehoolduseid. Kehahoolduste seas pakutakse suures valikus massaaže, kehamähiseid- ja koorimisi, kullahooldusi ning erinevaid eksootilisi kehahooldusi nagu *beleza*, *khanya*, *ayurveda* ja *shi tao*. Lisaks on päevaspaa

teenuste valikus ka spetsiaalselt meestele mõeldud hooldused. Teenuste nimekirjas on eraldi kategooria "ilulisad", kuhu kuuluvad kõik ülejäänud iluteenused. Babor SPAs on nendeks depilatsioon, jumestamine, ripsmete ja kulmude hooldus. Ettevõttes on ka saunaoaas, kus saab lõõgastuda aurusaunas ja mullivannis ning soolakamber. Lisaks pakub ettevõtte suures valikus pakette, mis on mõeldud erinevatele sihtrühmadele. Näiteks on pakettide valikus romantikapakett „Lähedus – aeg vaid teile kahele“, eksootilised pakettid „Aafrika hõng“ ja „Aasiapärase noorendav pakett“ ja palju muid pakette. (Babor SPA 2013)

Rakveres asuv Hea Tunde Tuba pakub klientidele kvaliteetseid, privaatseid ja professionaalseid spaahoolduseid, eesmärgiga parendada vaimset kui ka füüsilist tervist. Teenuste valikus leiab massaaže, kehahoolitsusi, hingamise-, reiki- ja kristallteraapiaid ning *feng shui* koolituse. Hea Tunde Tuba keskendub inimese vaimse, füüsilise, emotsionaalse ja spirituaalsele tasandile, andes positiivset energiat, mis omakorda tekitab läbi tasakaalu ja harmoonia leidmise inimeses heaolutunde. (Hea Tunde Tuba 2013)

Tallinna keskaegses vanalinnas asuv Reval Day Spa teenustest leiab mitmekesises valikus massaaže, näo-, keha-, käte- ja jalgadehoolduseid, depilatsiooni, kulmude ja ripsmete hooldusi ja püsipaigaldust ning jumestamist. Päevaspaas on võimalik teha naha analüüsi, mis aitab kliendil teadlikumalt valida talle sobivat teenust. Lisaks pakutakse spaateenuseid ainult meestele, kus saab valida erinevate näo- ja kehahoolduste vahel. Hooldused on kombineeritud vanaaegsetest traditsioonidest kaasaegse teadusega ning tehtavad kõrgkvaliteediliste toodetega. Reval Day Spa pakub ka kindlatele sihtrühmadele spaapakette, nagu „Romantika kahele“, „Lapseootel emale“, „Ema ja tütre pakett“ ja „Unelmate päev“. (Reval Day Spa 2013)

Harmoonikumi mõisaproua kümblustuba on esimene ökospaa Eestis ja asub Viimsis. Spaaprotseduurides kasutatavad kosmeetikumid on kohapeal valmistatud ja vabad tervistkahjustavatest sünteetilisest lisaainetest. Kõik kreemid, õlid, koorijad, vannisoolad ja mähised on värsked, säilitusaineteta ning segatud kokku puhastest looduslikest toimeainetest. Näiteks kasutatakse kosmeetikumides ravimtaimi, ürte, vürtse, piima, teravilju, õli, rasvu, mett, marju, puu- ja köögivilju ning ka soola, kohvi, šokolaadi ja mune. Kümblustuba pakub laias valikus massaaže, keha-, näo-, käte- ja

jalgadehoolduseid, juuksehooldust ja lisateenuseid. Viimaste alla kuuluvad erinevad depilatsioonid ning ripsmete ja kulmude hooldused. Lisaks saavad kliendid Harmoonikumis ise valmistada kosmeetikavahendeid. (Harmoonikum 2013)

Aesthetic Health and Spa on ilusalong, õppekeskus ning professionaalse kosmeetika pood, mis asub Tallinna kesklinnas. Päevaspaa teenustest saab valida lisaks erinevatele massaažidele, kosmeetilistele protseduuridele ja juuksehooldustele ka erinevaid aparaatkosmetoloogia hoolduseid ning ilusüste. Aesthetic päevaspaas on võimalik teha püsimeiki, maniküüri, pediküüri, jumestamist, paigaldada ripsmepikendusi, augustada ning saada konsultatsiooni kõigi sealsete teenuste kohta. Lisaks pakutakse ettevõttes toitumisalast nõustamist. Kõige eelnimetatu juures püüavad aastatepikkuse töökogemusega professionaalsed spetsialistid tagada maksimaalselt kvaliteetse teeninduse ja individuaalse lähenemise igale kliendile. Spetsialistid osalevad pidevalt näitustel, konkurssidel, seminaridel ja kursustel ning tegelevad jätkuvalt oma kvalifikatsiooni tõstmisega, et olla kursis viimaste teadussaavutustega ilu valdkonnas. (Aesthetic Health and Spa 2013)

Lisaks Puhka Eestis kodulehel toodud viiele päevaspaale toob autor välja veel Eestis asuvaid asutusi, kes nimetavad end spaaks ning vastavad eelmises peatükis kirjeldatud päevaspaa kontseptsioonile. Need on CitySpa, Thai Rose SPA, Dorpat Spa, Shnelli Day Spa ja Sakura Päevaspaa.

City SPA on terviseklubi, kelle eesmärk on tagada inimestes vaimne ja füüsiline heaolu. Ettevõtte pakub sportimisvõimalusi basseinis, jõusaalis ja rühmatreeningutes, lisaks spaahooldust ja tervislikku menüüd. (Kuu klubi 2008) Spaahoolduste nimekirjas on näo- ja keha-, käte- ja jalgadehooldused, massaažid, vahatamised, ilulised ja paketid. Lisaks on eraldi hooldused meestele ja lapseootel naistele. Spaa pakub erinevaid pakette nagu "Jäähoidu väljutav kehahoolduste pakett", "Kirkastav spaapakett", "Kaasaegse naise aeg iseendale", "Mehe aeg iseendale spaarituual", "Hellitav pakett lapseootel emale" ja palju teisi. City SPAs on ka saunad, solaarium ning lastetuba. Lisaks saab pidada asutuses sportliku sünnipäeva, tüdrukuteõhtut, firmaüritust ning enne pulmi saab pruut võtta spetsiaalselt talle koostatud paketi. (City SPA 2013)

Tallinna kesklinnas asuv Thai Rose SPA pakub mitmekesises valikus massaaže ja idamaiseid kehahoolitsusi. Thai Rose SPA oli esimene spaa Eestis, kes hakkas pakkuma Tai massaaži koostöös sellelt maalt pärit spetsialistidega. Lisaks on päevaspaas klassikaline, mee-, aroomiõlidega, spordi-, tselluliidivastane, lümfi- ja laavakivimassaaž. Ettevõtte pakub suures valikus kehahoolidusi nagu kehakoormisi ja –mähiseid ning depilatsiooni. Lisaks on teenuste nimekirjaska näo-, juuste-, käte- ja jalgadehoolitsused. Thai Rose SPA on koostanud ka mitmeid pakette nagu „*Day-SPA*“, „*Anti-Stress*“, „*C-Plus Energy Man*“, „*SPA Ritual*“ ning lisaks saab osa võtta erinevatest Tai programmidest. (Thai Rose SPA 2013)

Tartu kesklinnas Emajõe ääres Dorpat hotellis asub Dorpat SPA, mis pakub laias valikus massaaže, keha-, näo-, käte-, jalgade-, vanni-, sauna- ja iluhoolduseid. Lisaks on Dorpat SPAs taastusravi-, naha- ja kaaniraviarstid ning füsioterapeudid. Dorpat SPAs on samuti erihooldused meestele ja lapseootel naistele. Lisaks on teenuste nimekirjas augustamine, püsimeigi tegemine ja ripsmepikenduste paigaldamine. Spaa on koostanud mitmeid päevapakette nagu lõõgastus-, ilu-, romantika- ja taastusravipakett. Lisaks on spetsiaalselt lastele mõeldud pakett „Väikese Printsi/Printsessi Spaa-elamus“, mis sisaldab mullivanni, soolakambrit multifilmidega, 20-minutilist massaaži ja printsesside manikööri. (SPA. Dorpat Hotell 2013)

Shnelli Day Spa asub Tallinna kesklinnas ning pakub mitmekesises valikus spaa- ja iluhoolduseid. Teenuste nimekirjas on näo-, keha-, käte- ja jalgadehooldused, erinevad massaažid, depilatsioonid, meestele mõeldud hooldused, laserprotseduurid ning juuksur. Päevapakette Shnelli päevaspaas ei ole. (Shnelli Day Spa 2013)

Paides asuva Sakura päevaspaa inspiratsiooniks on Aasia ning eelkõige Jaapan ja Hiina. Päevaspaa pakub suures valikus erinevaid spaahoolitsusi. Teenuste nimekirjas on erinevad näo- ja kehahoolitsused. Massaažidest on ettevõttes klassikaline ja tselluliidivastane massaaž. Sakura päevaspaa pakub lisaks manikööri, pedikööri, depilatsiooni, kõrvaaukude tegemist, kinesioteipimist, refleksoloogiat, reikit ja juuksuri teenust. Ettevõtte teeb ka Jaapaniteemalisi- ja meigikoolitusi. (Sakura päevaspaa 2013)

Järgnevalt analüüsib autor eelnimetatud Eesti päevaspaade teenuseid. Kirjeldatud päevaspaade teenused on välja toodud lisa 1. Enamus päevaspaad asuvad Tallinna

kesklinnas. Harmoonikumi mõisaproua kümblustuba asub pealinna lähedal Viimsis. Ülejäänud päevaspaa asutused on Tartus, Rakvers ja Paides.

Kõigis Eesti päevaspaades on teenuste valikus massaažid ning enamustes saavad kliendid valida erinevate massaažide vahel. Kõige suurem valik massaaže on Aesthetic Healt and Spas, kus on neid 21 eri liiki. Sellele järgnes Dorpat SPA, kus klient saab valida 19 erineva massaaži vahel. Thai Rose SPAs saab võtta ainult klassikalist ja Tai massaaži. Üldiselt on valikus kõige levinumad klassikaline, aroomi- ja laavakivimassaažid. Need olid peaaegu kõigis päevaspaades. Lisaks olid paljudes teenuste nimekirjas tselluliidi-, jala-, mee- ja Tai massaažid.

Kehahooldused on samuti ühed populaarsemad teenuste valikus, kuid Rakveres Hea Tunde Toas ning Tallinna Aesthetic Health and Spas neid ei ole. Erinevad keha koorimised, mähkimised ning erihooldused kuuluvad kehahoolduste alla. Kõige mitmekesisem valik on Shnelli Day Spas, kus pakutakse 15 erinevat kehahooldust. Sellele järgnevad 13 erineva kehahooldusega City SPA, Thai Rose Spa ja Dorpat SPA. Sakura päevaspaas on kõige väiksem valik kehahoolduseid.

Näohoolitsused on samuti peaaegu kõigis Eesti päevaspaades saadaval. Hea Tunde Toas ning Aesthetic Health and Spas kahjuks neid ei ole. Väga lai valik näohoolduseid on Babor SPAs (20 tk), Dorpat SPAs (14 tk) ja Shnelli Day Spas (14 tk). Kõige väiksem valik näohoolduseid on Harmoonikumi mõisaproua kümblustoas, kus on neli erinevat näohooldust.

Käte ja jalgade hooldused on kõigis Eesti päevaspaades, välja arvatud Rakvere päevaspaas Hea Tunde Toas. Nende hoolduste alla kuuluvad enamjaolt maniküür ja pediküür. Lisaks on mõndades päevaspaades parafiinihooldused, erinevad maniküüri stiilid, koorimised ning vannid käte ja jalgade hooldamiseks. Aesthetic Health and Spas, City SPAs ja Shnelli Day Spas on võimalik paigaldada ja hooldada geelküüsi. Kõige suurem valik käte ja jalgade hoolduseid on Aesthetic Health and Spas (14 tk) ning kõige väiksem Reval Day Spas, kus on vaid tavaline maniküür ja pediküür.

Depilatsioon, ripsmete ja kulmude hooldus, augustamine, püsimeik, jumestus ja juuksuriteenused paigutas autor ilulisade alla. Neid teenuseid leidis samuti kõigis Eesti

päevaspaades, välja arvatud Hea Tunde Toas. Shnelli Day Spas oli erinevalt teistest ka *spray* päevitus. See on pruunistava losjoooni piserdamine kehale. Protseduur kestab umbes 20 minutit, mille tulemuseks on tume ja ühtlane jume, mis kestab seitse kuni kümme päeva. (Spray-päevitus 2013)

Veeprotseduurid on kolmes Eesti päevaspaas: Babor SPAs, Dorpat SPAs ja Shnelli Day Spas. Nende hoolduste nimekirjas on piima-, ravimtaime-, aroomi-, pärli-, meresoola- ja ürdivannid. Saunahoolduseid saab Eesti päevaspaadest vaid Dorpat SPAs, mis on veeprotseduuride poolest kõige suurema valikuga (8 tk). Valikus on romantiline saunahooldus kahele ning saunahooldus meega, turbaga või fango mudaga. Veeprotseduuride valik Eesti päevaspaades on väga kesine. Päevaspaade teooria põhjal peaks igas asutuses olema veega seotud hooldusi, kuid kahjuks kõigis ei ole.

Paljudes päevaspaades oli välja toodud eraldi hooldused meestele ning vähemal määral ka lastele. Näiteks Bobor SPAs, Reval Day Spas, Harmoonikumi mõisaproua kümblustoas, City SPAs, Thai Rose Spas, Dorpat SPAs ja Shnelli Day Spas on teenuste valikus hooldused meestele. Protseduurideks on näohooldused, maniküür ja pediküür, kehahooldused, depilatsioonid ning ka päevapaketid. Meestehoolduste tegemisel kasutatakse spetsiaalseid meeste jaoks loodud tooteid. Lastele ja noortele mõeldud teenused on Reval Day Spas noormeeste näohooldus "Prints" ja Aesthetic Health and Spas lastemaniküür. Dorpat SPAs on päevapakett lastele "Väikese Printsi/Printsessi spaaelamus".

Lisaks tüüpilistele päevaspaa teenustele on nimekirjades naha analüüsid Reval Day Spas. Erinevaid aparaathoolduseid nagu mesoteraapia, biorevitalisatsioon, kontuurplastika, mesoniitide paigaldus, botuliintoksiin saab Aesthetic Health and Spas. Raviteeused on saadaval vaid Tartu kesklinnas asuvas Dorpat SPAs. Nende teenuste nimekirjast leiab taastusravi, nahaarsti külastuse, kaaniravi, nõelravi, soojaravi infrapunalambiga, savisoojenduse, turbaravi, kuppude paneku, kõrvaküünlad, parafango mähise liigestele, kinesioteipimise, seljavenitusteraapia ja soolakambri. Viimane on ka saadaval Babor SPAs.

Rakvere Hea Tunde Toas on piiratud valik spaateenuseid, kuid samas saab seal osa saada erinevatest teraapiatest ning nõustamistest nagu "Vabastav hingamine",

"Kristallteraapia" ja Feng Shui nõustamine. Koolitused toimuvad samuti ka Sakura päevaspaas, kus saab nõu tervisliku toitumise kohta. Teistes Eesti päevaspaades koolitusi ega nõustamisi ei toimu. Päevapaketid on viies Eesti päevaspaas: Babor SPAs, Reval Day Spas, City SPAs, Dorpat SPAs ja Sakura päevaspaas. Kõik paketid erinevad teineteisest, kuid sisaldavad üldjuhul kaks kuni kolm hooldust. Kõige rohkem päevapakette pakuvad Tallinna kesklinnas asuvad Babor SPA ja City SPA. Seal saab valida kümne erineva päevapaketi vahel.

Kokkuvõtvalt võib öelda, et Eesti päevaspaade teenuste valik on väga mitmekesine. Kõige suurem valik spaateenuseid on Babor SPAs, Reval Day Spas, ökospaas Harmoonikumis, City SPAs, Dorpat SPAs ja Shnelli Day Spas. Kõige väiksem valik on Rakveres asuvas Hea Tunde Toas, kus pakutakse ainult massaaže ja teraapiaid. Lisaks selgus, et Thai Rose Spas on küll kõige väiksem valik massaaže, kuid seda tasakaalustab mitmekesine kehahoolduste valik.

2.2. FitLife Tartu Eedeni spordiklubi Ilutoa üldiseloostus

FitLife Tartu Eedeni Ilutuba kuulub spordiklubi alla, mille juriidiline nimi on MTÜ Tervise ja Spordi Edendamise Selts. FitLife spordiklubi on rühma- ja jõusaalitreeningutele ning iluhooldustele keskendunud ettevõtte, mis tegutseb aastast 2002. Oma tegevust alustas spordiklubi Avancia Spordikeskuses Tartus. Lisaks on ettevõtte tegutsenud Fittest ja PlanetSport nimede all. Ettevõtte on Tartust laienenud ka teistesse linnadesse. Hetkel tegutseb FitLife kokku neljas kohas Eestis: Kuressaares, Pärnus ning Tartu Eedeni kaubanduskeskuses ja Tamme Staadioni ruumides. Ettevõtte asutajaks kui ka omanikuks on Elvis Lillevälja. (FitLife Tartu Eeden... 2013)

FitLife missioon on läbi hoolega valitud personali pühendunud tegutsemise pakkuda personaalset teenindust ja kvaliteetseid treeninguid oodatud külalistele. Visioon on sobida igapäevaellu, andes külalistajatele jõudu ja energiat, olla edukas tööl, õnnelik oma lähedaste seltsis ning tunda selles kõiges rahulolu. Lisaks on ettevõtte pannud kirja oma põhiväärtused, milleks on ausus, õiglus, tahe ja koostöö. (*Ibid.* 2013)

Kõigis neljas spordiklubis pakutakse laialdast valikut rühmatreeninguid, kuhu kuuluvad ka Les Millsi kontseptsioonist treeningprogrammid. Lisaks on spordiklubides võimalik saada ka personaaltreeninguid ning vastavalt kliendile ka toitumiskava. Vaid Eedeni spordiklubis on külastajatel võimalus kasutada jõusaali ning ka iluteenuseid. (FitLife Tartu Eeden... 2013)

Ilutuba on eraldiseisev privaatne ruum, mis asub Tartus Eedeni keskuse teisel korrusel FitLife spordiklubis klienditeeninduse juures. Tegemist on väikse ruumiga, kus on üks iluhoolduste laud, millel saab teha erinevaid hooldusi ning Ultratone aparaat, millega teostatakse selle protseduure. Kõik ülejäänud hooldusteks vajalikud vahendid ja tooted asuvad eraldiseisval laual. Lisaks on ruumis riiul, kus asuvad tooted, mida saavad kliendid kaasa osta. Protseduuride vahepeal saab kosmeetik hoolduste vahendeid pesta seal asuvas kraanikausis. Ilutuba interjööri on heledates värvitoonides ning ühte seina kaunistab roosiga pilt. Lisaks kaunistavad seinu erinevad tootesarjade plakatid ja peegel. Samuti on kahel seinal aknad, mis on vaatega spordiklubi klienditeeninduse poole, kuid kaetud plakatitega. Ruumi valgus on väga ere, mis on hea kosmeetikule hoolduste tegemisel.

Ettevõtte määratleb Ilutuba hetkel kui klassikalist ilusalongi, kuid soovib edasi areneda päevaspaaks. Seda kontseptsiooni toetab ka FitLife'i visioon, mis järgmine: Sobida igapäevaellu, andes külastajatele jõudu ja energiat, olla edukas tööl, õnnelik oma lähedaste seltsis ning tunda selles kõiges rahulolu.

Fitlife Tartu Eedeni Ilutoas tegutseb üks kosmeetik, kes teenindab nii spordiklubi külastajaid kui ka väljapool klubi tulevaid kliente. Ilutoas on võimalik saada erinevaid näohoolduseid, lisaks pediküüri ja depilatsiooni. Alates 1. aprillist 2013. aastal lisandus Ilutuppa uusi teenuseid nagu Ultratone ja kõrvaaukude tegemine. Massaažiteenust pakub FitLife spordiklubi personaaltreener, kes omab vastavat kvalifikatsiooni ning kõrgharidust füsioteraapia alal. Ilutoa teenused ja hinnakiri on välja toodud lisa 2.

FitLife Ilutuba kasutab protseduuride ja hoolduste tegemisel teadlikult ning hoolikalt valitud ilutooteid, et pakkuda külastajatele turvalisi kui ka efektiivseid hoolitsusi. See aitab ennetada kui ka parendada erinevaid naha probleeme nagu vananemine, akne ning sellest põhjustatud armid, naha ebapuhtus ja aitab säilitada noorusliku välimuse. FitLife

Ilutoa kõiki teenuseid teostatakse Elsa Hjeronymus, Babor, Algoane, Depile've ning GiGi toodetega.

FitLife Ilutoa teenustest on kõige suurem valik näohoolduseid. Näiteks nahahooldus Elsa Hjeronymus on kogunud klientide seas suurt populaarsust. See on Skandinaavia professionaalne nahahooldussari, millel on ainulaadne sügavpuhastav toime. Protseduuri tehakse spetsiaalse preparaadiga, mis reageerib üleliigse rasuga, näidates ära ummistunud poorid ja põletikulised kolded. Hoolduse käigus eemaldatakse nahapinnalt surnud naharakud ja nahk puhastatakse komedoonidest, ergutatakse naha ainevahetus ja rikastatakse seda hapnikuga, ühtlustades nahapinda ja selle jumet. Pärast hooldust on nahk hooldusvahenditele vastuvõtlikum ning omastab nendes olevaid aktiivseid toimeained. Elsa Hjeronymus sobib ka noortele alates 12. eluaastast. (Elsa Hjeronymus... 2013)

Ilutoas tehakse ka Babor tootesarjaga erinevaid näohoolduseid, milleks on Babor Pure Select, Babor ekstra niisutav näohooldus, Dr. Babor puuviljahapetega, Babor ekspress ning Babor näohooldus nahatüübi järgi. Samuti on FitLife Ilutoas olemas spetsiaalselt meestele mõeldud näohooldus, mida tehakse Babor tootesarjaga. Näohoolduste nimekirjas on lisaks ka ultraheli hooldus, mis silub pindmisi kortse, noorendab nahka ning ravib aknearme. (Iluteenused FitLife Tartu... 2013) BDR happekoorimine, mis on samuti Ilutoa teenuste nimekirjas, on näonaha bioloogiline uuendamine. Sellega eemaldatakse näolt elutuid rakke, et noored naharakud saaksid areneda. Protseduuri tulemuseks on sile ja nooruslikum nahk. (BDR nahahooldus... 2013) Iluteenuste nimekirjas on ka ripsmete ja kulmude hooldused.

Ultratone on uus teenus FitLife Ilutoas. See on Inglismaalt pärit elektroteraapia bränd, mis sobib nii naistele kui ka meestele. Ultratone hooldused aitavad vabaneda tselluliidist, vähendada probleemsete piirkondade ümbermõõtusid, saada sünnitusjärgselt uuesti vormi, parandada näojooni ja siluda kortse. Kõik Ultratone programmid on välja töötatud koostöös neuroteadlastega aastakümnete pikkuse uurimistöö tulemusena. Selle süsteemi biostimulatsioon on hetkel Eestis kõige turvalisem ja uusima tehnoloogiaga. (Ultratone... 2013) FitLife Ilutoas kasutatakse Ultratone hooldustel Algoane tooteid.

Depilatsioon on karvade eemaldamine vahaga erinevatelt kehapiirkondadelt. FitLife Ilutoa teenuste valikus saab depilatsiooni lasta teha jalgadele, kätele, kaenlaalustele, seljale, bikiinipiirkonnale ning ka näole. Protseduur kestab alates poolest tunnist kuni tunnini olenevalt piirkonnast. Depilatsiooni tehakse Depile'Ve toodetesarjaga. Jalgu saab Ilutoas hooldada ka pediküüri. Protseduur algab jalgade vanniga ning lõpeb varbaküünte lakkimisega. Valida saab nii tavalaki kui ka geellaki vahel. Viimane on püsivam kuid ka kallim. Lisaks erinevatele teenustele saab Ilutoast kaasa osta tooteid, millega ka hoolduseid tehakse. Müügil on näiteks nii Babor kui ka Elsa Hjeronymus tootesarjadest erinevad kreemid, näoveed, spetsiaalselt meestele mõeldud tooted, maskid ja ka huulevärvid. Samuti saab vajadusel kosmeetikul lasta tellida spetsiaalselt kliendile sobilikku toodet.

Tabel 1. Eesti päevaspaade ja FitLife Ilutoa teenuste võrdlus (autori koostatud).

Kategooriad	Eesti päevaspaad	FitLife Ilutuba
Näohooldused	Suur valik kõigis päevaspaades, v.a. Aesthetic Health and Spa ja Hea Tunde Tuba	Valik näohoolduseid
Massaažid	Erinevad massaažid kõigis päevaspaades	Klassikaline massaaž
Kehahooldused	Kõigis, v.a. Aesthetic Health and Spa ja Hea Tunde Tuba	-
Käte- ja jalgadehooldused	Kõigis, v.a. Hea Tunde Tuba	Pediküür
Vannid ja/või saunad	Babor SPAs, Shnelli Day Spas, Dorpat SPA	Saun
Meestehooldused (näo-, keha-, käte-, jalgadehooldused, paketid)	Reval Day SPA, Harmoonikumi mõisaproua kümblustuba, Babor SPA, City SPA, Dorpat SPA, Shnelli Day Spa	Babor ekspress näohooldus meestele
Ilulisad	Kõigis erinevad ilulisad, v.a. Hea Tunde Tuba	Ripsmete ja kulmude hooldus, depilatsioon, kõrvaaukude tegemine
Aparaat-kosmetoloogia	Aesthetic Health and Spa, Shnelli Day Spas spray päevitus	Ultratone
Treening	City SPA, füsioteraapia Dorpat SPAs	Erinevad rühmatreeningud ja jõusaal
Konsultatsioonid, nõusattmised	Hea Tunde Toas teraapiad, Feng Shui nõustamine, Sakuras toitumisenõustamine ja koolitused	Personaaltreening ja toitumisalane nõustamine
Päevapaketid	Reval Day Spa, Babor SPA, City SPA, Dorpat SPA, Sakura päevaspaa	-

Eelnevalt on autor teinud tabeli 1, kus võrreldakse FitLife Tartu Eedeni spordiklubi Ilutoa teenuste valikut Eesti päevaspaade omaga (Babor SPA, Hea Tunde Tuba, Reval Day Spa, Harmoonikumi mõisaproua kümblustuba, Aesthetic Health and Spa, City SPA, Thai Rose Spa, Dorpat SPA, Shnelli Day Spa, Sakura päevaspaa). Omavahel võrreldakse erinevaid teenuste kategooriaid. Eesti päevaspaade all tuuakse välja, mis spaades vastavad teenused on ning FitLife Ilutoa alla märgitakse ära konkreetsete teenused.

Analüüsides eelnevat tabelit, võib öelda, et FitLife Ilutoa teenuste valik on keskpärane võrreldes Eesti päevaspaadega. Kõigist välja toodud kategooriatest, puuduvad FitLife Ilutoas keha- ja kätehooldused ning päevapaketid. Samuti on Ilutoas vaid üks massaaž, kuid teistes päevaspaades saab klient valida erinevate massaažide vahel. Raviteenuste olemasolu ei pea autor tähtsaks päevaspaa kontseptsiooni arendamisel, sest neid ei ole mainitud päevaspaa kriteeriumites. Samuti saab raviteenuseid Eesti päevaspaadest vaid ühest ettevõttest – Dorpat SPAst. FitLife Ilutoa probleemiks on selle vähene külastatavus ja populaarsus klientide seas, mis tingib ka vajaduse selle arendamiseks.

2.3. Uuringu eesmärk, meetod ja korraldus

Lõputöö uuringu eesmärgiks on uurida FitLife Tartu Eedeni Ilutoa külastatavust spordiklubi liikmete kui ka teiste klientide seas ning hinnata rahulolu olemasolevate teenustega. Lisaks soovitakse teada saada, milliseid päevaspaale omaseid teenuseid võiks lisaks Ilutoas pakkuda. Vastavalt uuringule saab teha parendusettepanekuid päevaspaa kontseptsiooni arendamiseks. Uuringu käigus saadud tulemuste põhjal saab autor teha parendusettepanekuid Ilutoale kui ka spordiklubile ning vajadusel arendada uusi spaateenuseid. Uuringu eesmärgi täitmiseks kasutatakse kvantitatiivset uuringut, mille meetodiks on ankeetküsitlus. See on lisatud ka käesoleva töö lisasse 3.

Poolstruktureeritud ankeetküsitlus koosneb 15 küsimusest, kus on nii avatud kui ka valikvastustega küsimusi. Ankeedi küsimustes kasutati nominaal-, jah-ei ja Likerti skaalat. Enamus valikvastustega küsimustel on ka täiendavad avatud küsimused. Need annavad võimaluse vastajal ennast täpsustada ning lisada juurde oma arvamusi.

Valikvastustega küsimuste puhul tuleb vastajal teha sobiva vastusevariandi tähtse ümber ring. Küsitluses on kolm üldist küsimust Eesti päevaspaade kohta. Soovitakse teada saada, milliseid päevaspaasid on kõige enam külastatud ning millised spaateenused on kõige populaarsemad. Samuti on tähtis teada saada, mis on klientide jaoks kõige tähtsam tegur päevaspaa valikul ning külastamisel. Kõige rohkem küsimusi on FitLife Ilutoa kohta, kus tahetakse teada saada, kui tihti seda külastatakse, millised on sealsed kõige populaarsemad teenused, kuidas on külastajad rahul teiste teguritega Ilutoas ning mis peaks seal teisiti olema. Samuti on küsitluses kajastatud vastaja isikuandmed nagu sugu ja sünniaasta.

Ankeetküsitlus on anonüümne, mis annab võimaluse küsimustele vastamiseks paljude klientide seas. Samuti on valitud uurimismeetod hea moodus koguda vajalikus koguses andmeid ning hiljem neid sisestada andmetöötlusprogrammi *Microsoft Excelisse*. Sealt saadakse statistilised kokkuvõtted, mille põhjal saab autor teha analüüsi. Avatud vastused koondatakse samuti *Excelisse* ning analüüsitakse suurima osakaaluga vastuseid. Sisestatud andmete põhjal koostatakse uurimisandmete analüüsiks vajalikud illustreerivad joonised. Andmeid analüüsitakse, tehakse järeldusi ja kokkuvõtteid ning lõpus teeb autor parendusettepanekud FitLife Ilutoa kontseptsiooni arendamiseks.

Uuringu üldkogumiks on kõik FitLife spordiklubi ja Ilutoa külastajad, kes külastasid ettevõtet perioodil 16. september kuni 6. oktoober 2013. aastal. Valimiks on FitLife Tartu Eedeni spordiklubi külastanud 311 inimest, sealhulgas 71 Ilutoa klienti. Külastusstatistika on saadud FitLife Tartu kliendiandmebaasist. Juhuslikku valimisse oli kõigil spordiklubi kui ka Ilutoa külastajatel võrdne võimalus sattuda. Tagasi saadi 90 korrektselt täidetud ankeeti.

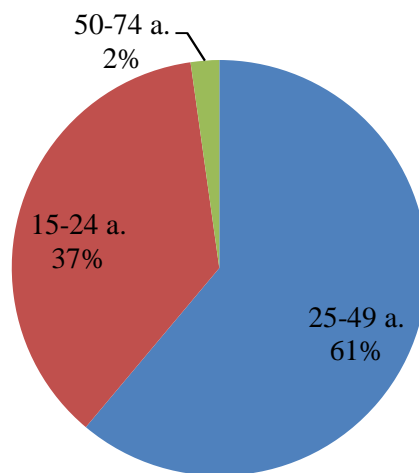
Uuring viiakse läbi FitLife Tartu Eedeni vastuvõtus. Küsitleja ja vastajate vahel oli vahetu kontakt, mis aitas külastajat suunata ankeete täitma. Samuti aitasid uuringut läbi viia Ilutoa kosmeetik ja FitLife spordiklubi klienditeenindajad, kes suunasid külastajaid ankeete täitma. Vastamine oli vabatahtlik ning anonüümne. Ankeedid olid jäetud FitLife spordiklubi klienditeeninduse kõrvale lauale, kus said külastajad neid täita enne treeningutele minemist. Samuti olid ankeedid Ilutoas, kus suunas kosmeetik enne või pärast hooldusi neid täitma. Vastajad täitsid ise ankeedid ning hiljem jätsid need FitLife klienditeenindusse.

Küsimustik oli autori enda välja töötatud. Põhiuuringu efektiivsemaks teostuseks viis autor läbi ka pilootuuringu perioodil 15. – 25. märtsil 2013. aastal. Selle põhjal tegi autor vajalikud muudatused ja parendused küsitluses ning sai hinnata ka uuringu vajalikkust. Pilootuuringust saadud andmeid ei kasutata antud töös, kuna ankeeti lisati juurde küsimusi, mis ei võimaldanud andmeid täiuslikult analüüsida.

2.4. Kliendiuuringu tulemuste analüüs ja järeldused

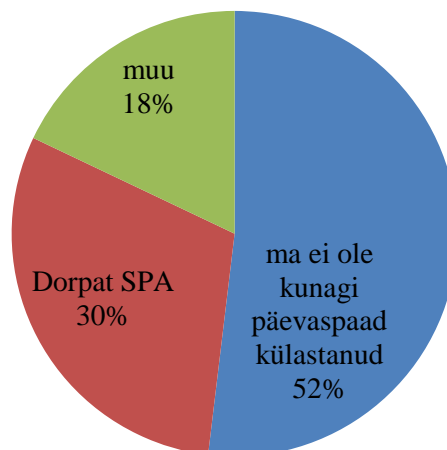
Käesolevas peatükis annab autor ülevaate tehtud kliendiuuringu tulemuste analüüsist ning selle järeldustest, mis tehti FitLife Tartu Eedeni spordiklubi ja Ilutoa põhjal perioodil 16. september kuni 6. oktoober 2013. aastal. Uuringus osales 90 külastajat nii spordiklubist kui ka Ilutoast. Enamus vastajatest olid naised (92%). Uuringus osales vaid seitse meest ning kolm nendest olid külastanud FitLife Ilutuba. Meeste väike osakaal uuringus osalemisel on tingitud nende puudulikust huvist spaade ja iluteenuste vastu, mille pärast ei soovitud ka ankeedile vastata. Seega põhineb uuringu alalüüs peamiselt naisklientide vastustel.

Ankeedi viimases küsimuses oli küsitud sünniaastat, mille järgi arvutas autor klientide vanuse käesoleva aasta lõikes. Tuginedes Eesti Statistikaameti läbi viidud rahvastiku uuringule, jagas autor kliendid vanuserühmadesse (Rahvastik vanuserühma järgi... 2013). FitLife Tartu Eedeni Ilutoa kliendiuuringus oli kõige noorem vastaja 15-aastane ning kõige vanem 54-aastane. Vastavalt Eesti Statistikaameti rahvastiku vanuserühmade jaotamisele, sai autor jagada läbiviidud uuringu kliendid kolme vanuserühma, milleks on 15 kuni 24-aastased, 25 kuni 49-aastased ning 50 kuni 74-aastased külastajad. Küsitlustele vastanute protsentuaalne jaotus on välja toodud järgneval joonisel 1. Kõige rohkem vastajaid olid vanuses 25 kuni 49 aastat (61%), millele järgnesid 15 kuni 24-aastased vastajad (37%) ning kõige vähem oli vastanuid vanuses 50 kuni 74 (2%).



Joonis 1. Küsitlustele vastanute vanuseline protsentuaalne jaotus (autori koostatud).

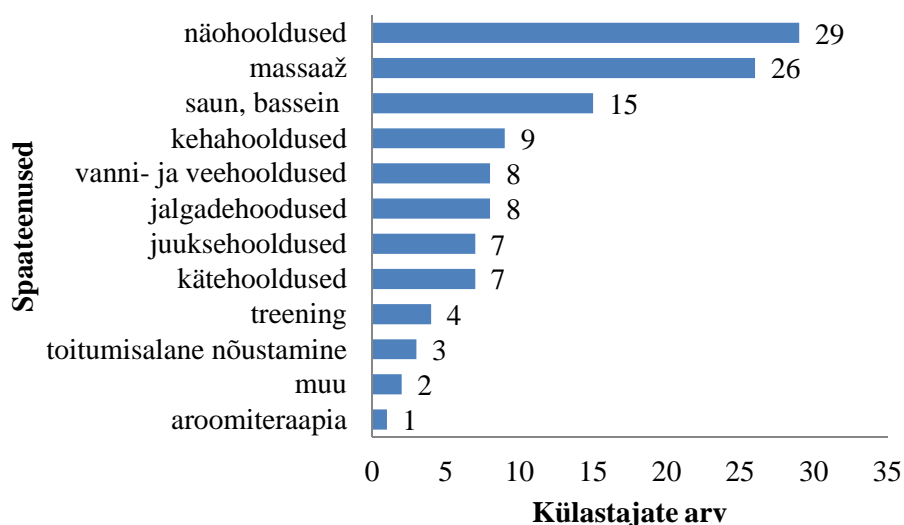
Küsimusele, kus uuriti, milliseid teisi Eesti päevaspaasid on kliendid külastanud, sai valida Babor SPA, Hea Tunde Tuba, Reval Day Spa, Harmoonikumi mõisaproua kümblustuba, Aesthetic Health and Spa, City SPA, Thai Rose SPA, Dorpat SPA, SpaLife ehk Shnelli Day Spa ning Sakura Päevaspaa. Ankeedis oli võimalik ka vastata, et klient pole kunagi päevaspaad külastanud või päevaspaad on külastatud välismaal või märkida muu päevaspaa, mida eelnevas loetelus ei olnud. Protsentuaalne Eesti päevaspaade külastamise jaotus on välja toodud järgneval joonisel 2.



Joonis 2. Vastanute protsentuaalne külastatavus Eesti päevaspaades (autori koostatud).

Üle poolte (52%) vastanutest märkisid ära, et nad ei ole kunagi päevaspaad külastanud. Valikuvastustes olevatest päevaspaadest märgiti ära kõige enam Dorpat SPA, mida on külastanud ankeedile vastanud 32 inimest ehk 30%. Thai Rose SPA-d, Babor SPA-d ja päevaspaad välismaal on külastanud üks küsitlusele vastanutest, mis on joonisel jaotatud "muu" alla. Eesti päevaspaade vähest külastatavust võib põhjendada sellega, et küsitluses osalesid enamjaolt Tartu elanikud, kellel on mugav külastada oma kodukoha piirkonnas asuvaid ühepäevaseid ilugeenusi pakkuvaid asutusi. Vastavalt FitLife Tartu kliendiandmebaasile on autor teadlik vastajate elukohast. Enamus püsikliendid on märkinud oma elukohaks Tartu. Ülejäänud vastajad märkisid ankeedis "muu", kus tuli vastust täpsustada. Täpsustatud vastustest ei olnud ühtki Eesti päevaspaad. Kliendid kirjutasid avatud vastusele Pühajärve Spa & Puhkekeskus, Kubija hotell-loodusspaa, Toila SPA, Värskas Sanatoorium, Kalev Spa hotell & veekeskus, Aqva Hotel & SPA, Aura Veekeskus, Strand SPA & Konverentsihotell, Viiking SPA hotell, Taastusravikeskus Sõprus, Estonia Medical Spa Hotell, Aleksandri ilu- ja tervisekeskus, Tervise Paradiis spaa-hotell & veekeskus ning Bernhard Spaa Hotell. Autor ei saa neid vastuseid lugeda õigeaks, kuna ükski eelnimetatud spaa, veekeskus või ilukeskus ei vasta päevaspaa kriteeriumitele. Seega võib öelda, et kõik, kes on vastanud "muu", võib jaotada vastuse alla "ma ei ole kunagi päevaspaad külastanud". Seega võib järeldada, et 67% vastanutest pole mitte kunagi päevaspaad külastanud.

Järgnevalt küsis autor FitLife Tartu Eedeni spordiklubi ja Ilutoa külastajatelt, milliseid spaateenuseid on nad kasutanud päevaspaades. Kuna sellele küsimusele vastasid ka need, kes märkisid eelmisele küsimusele "muu", kuigi neid vastuseid ei saanud lugeda õigeteks, siis järgnevas küsimuses on autor lugenud ka vastuste hulka teisi spaasid külastanud kliente ning nende kasutatud spaateenuseid. Järgnevalt on autor koostanud illustreeriva joonise 3, kus on spaateenused jaotunud ülevalt alla kahanevas järjekorras, mida uuringus osalejad on kasutanud.

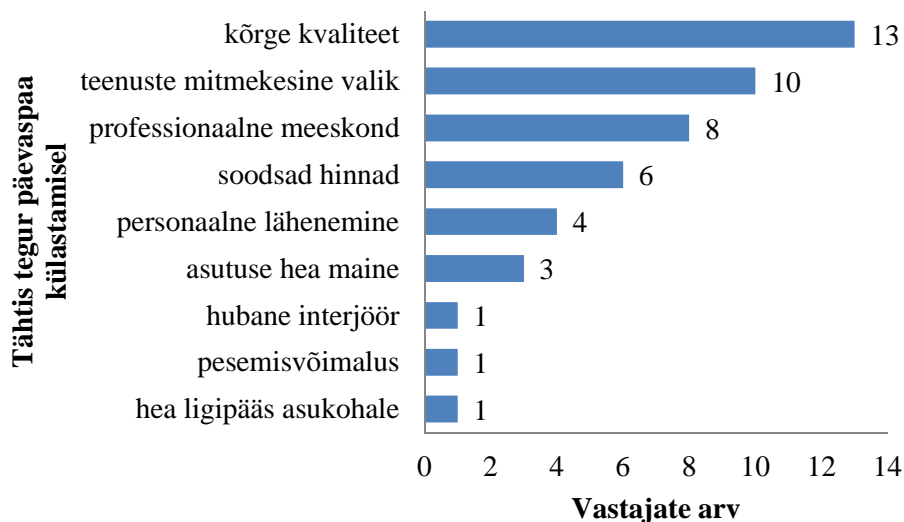


Joonis 3. Eesti spaades kasutatud spaateenused (autori koostatud).

Spaateenuseid on kasutanud ankeedile vastanutest 47 inimest ehk 52%. Antud küsimuses oli võimalik valida mitu vastusevarianti. Spaateenuseid külastanud klientidest üle poolte ehk 62% (29 vastanud klienti) on spaades saanud näohooldust, mis on ka teoorias välja toodud kõige populaarsem päevaspaa teenus. Teine kõige külastatavam teenus on massaaž, mida on saanud samuti üle poolte vastajatest ehk 55% (26 inimest). Kolmandale kohale jäävad saun ja bassein, mida on külastanud spaades 32% vastanut klienti ehk 15 inimest. Nendele järgnesid keha-, jalgade-, vanni- ja veehooldused, käte- ning juuksehooldused, treening ja toitumisalane nõustamine. Kaks inimest vastasid "muu", kus täpsustati, et on külastatud soolakambrit ja depilatsiooni. Aroomiteraapiat on külastanud vaid üks uuringus osalenud klient.

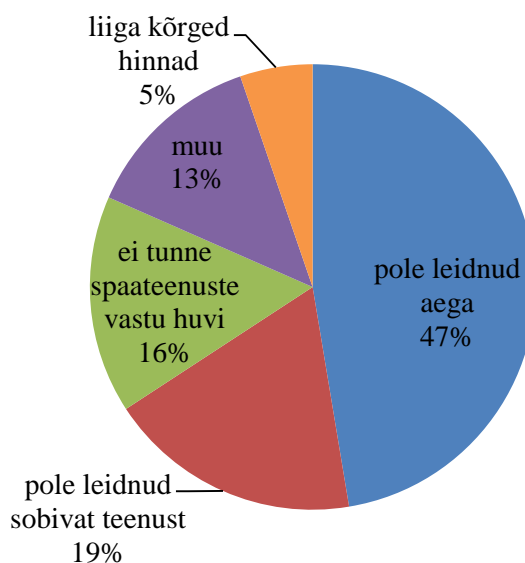
Järgnevalt soovis autor teada, mis on klientide jaoks kõige tähtsam tegur päevaspaa valimisel. Samuti ka sellele küsimusele vastas 47 inimest, kes on külastanud nii päevaspaad kui ka teisi tüüpe spaasid või ilusalonge. Järgnevalt on autor koostanud joonise 4, kus on näha, millised tegurid on kõige populaarsemad päevaspaa külastamisel. Antud küsimuse puhul ei olnud märgata suurt ülekaalu kindlale tegurile. Kõiki vastusevariante valiti enamjaolt võrdselt. Kõige rohkem vastati, et kõrge kvaliteet on tähtsaim tegur päevaspaa valikul. Samuti populaarseteks vastusevariantideks olid teenuste mitmekesine valik ning professionaalne ja kvalifitseeritud meeskond. Personaalne lähenemine ja kõrge teeninduskvaliteet ning asutuse hea maine on tähtis

paarile ankeeti täitnud inimesele. Uuringus osalejate jaoks ei omanud tähtsust päevaspaa valikul saunade olemasolu ega toote bränd, millega hooldust tehakse.



Joonis 4. Vastajate kõige tähtsamad tegurid päevaspaa valimisel (autori koostatud).

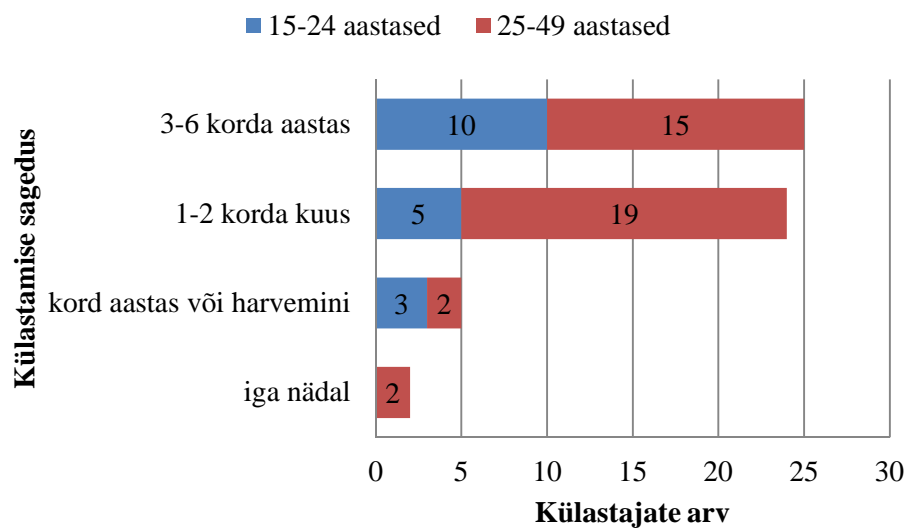
Kõik ülejäänud küsimused olid FitLife Tartu Eedeni Ilutoa kohta, mis algasid küsimusega, kas uuringus osaleja on seda külastanud. Üle poole ankeedile vastanutest on külastanud FitLife Ilutuba (62%) ning nendest kolm on meest. Ülejäänud 38% ankeedile vastanutest pole kunagi Ilutuba külastanud. Järgnev küsimus oli nendele, kes pole Ilutuba külastanud, kus oli tarvis välja tuua põhjused. Selle küsimuse juures sai valida mitu vastusevarianti. Kõige populaarsemaks vastuseks osutus see, et FitLife Tartu Eedeni spordiklubi liige pole leidnud aega iluhooldustele tulla. See vastusevariant moodustas 48% kõigist vastusevariantidest. 19% vastajatest pole leidnud sobivat teenust ning 16% ei tunne spaateenuste vastu huvi. Kaks inimest vastasid, et FitLife Ilutoas on liiga kõrged hinnad. Ülejäänud, kes märkisid oma vastusevariandiks "muu" lisasid juurde, et neil on oma kindel kosmeetik olemas, kelle juures nad käivad. Järgnevalt on välja toodud autori poolt koostatud illustreeriv joonis 5.



Joonis 5. Protsentuaalselt välja toodud põhjused, miks FitLife Ilutuba pole külastatud (autori koostatud).

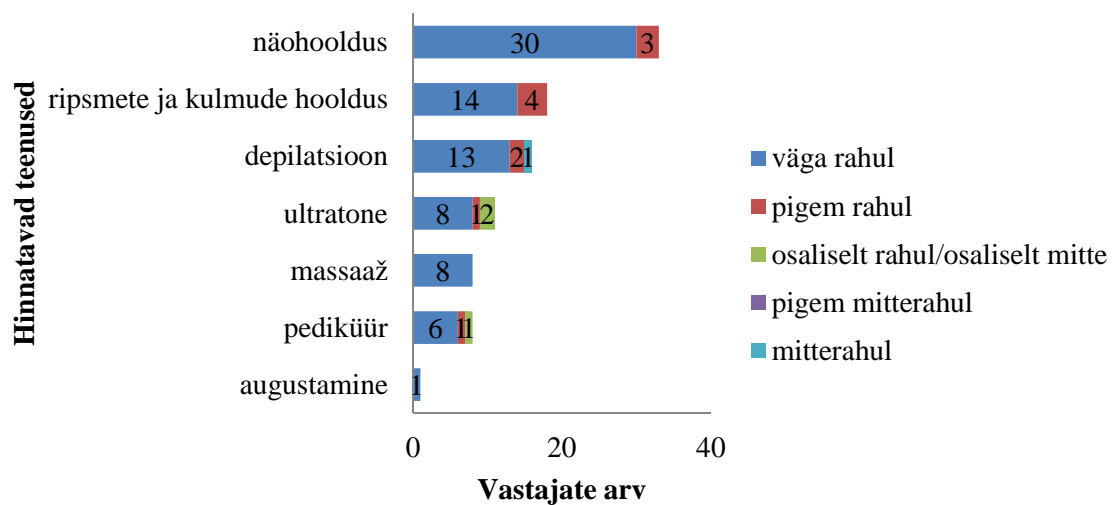
Ülejäänud seitse küsimust käisid vaid nende kohta, kes on FitLife Ilutuba külastanud. Kõigist küsitlusele vastanud klientidest on 56 inimest ehk 62% külastanud FitLife Tartu Eedeni Ilutuba. Järgnevas küsimuses sooviti teada kui tihti kliendid seda külastavad. Paremaks ülevaateks on autor koostanud illustreeriva joonise 6, kus on näha, kui sagedalt Ilutuba külastatakse ning mis vanusegruppi kliendid jäävad.

Vastuste analüüsist selgus, et kõige rohkem külastab asutust 25 kuni 49-aastane klient sagedusega kolm kuni kuus korda aastas. Kuna eelnimetatud vanuserühm on väga ulatuslik, arvutas autor välja kliendi keskmise vanuse, mis on 29 aastat. Antud küsimust analüüsides tuli ka välja, et ankeeti täitnud üle 50-aastased kliendid pole kunagi FitLife Ilutuba külastanud. Alla 25-aastased kliendid tunnevad spaateenuste vastu rohkem huvi, kuid nende külastustihedus on madal. Kõigist uuringust osalejatest, kes on Ilutuba külastanud, moodustasid nooremad 32% ning ülejäänud 68% jäid vanusevahemikku 25 kuni 49 aastat.



Joonis 6. FitLife Ilutuba külastajate külastussagedus (autori koostatud).

Seitsmenda küsimusega soovis autor teada, milliseid teenuseid on Ilutuba külastanud uuringus osalejad FitLife Ilutoas kasutanud ning kuidas nendega rahule jäänud. Paremaks ülevaateks on koostatud järgnev joonis 7, kus on näha, millised teenused on FitLife Ilutoas kõige populaarsemad ning kuidas on kliendid nendega rahule jäänud. Selgus, et kõige populaarsemaks teenuseks Ilutoas on näohooldus, mida on võtnud 33 inimest ehk 59% Ilutuba külastanud klienti ning enamus nendest on teenusega väga rahule jäänud. Kolm inimest on näohooldusega pigem rahule jäänud, mis on samuti positiivne näitaja. Teiseks populaarseks teenuseks on ripsmete ja kulmude hooldus, mida on külastanud uuringus osalenutest 18 klienti ehk 32%. Kõige ebapopulaarsem teenus FitLife Ilutoas on kõrvade augustamine, kus on käinud vaid üks ankeedile vastanutest, kuid on teenusega väga rahule jäänud. Kõik uuringus osalenud kliendid on FitLife Ilutoa teenustega enamjaolt rahule jäänud. Üks klient on depilatsiooniga mitte rahule jäänud, kuna see oli halvasti tehtud. Sama klient on juurde lisanud, et pole julgenud rohkem Ilutuba külastada. Kokkuvõtvalt võib siiski öelda, et kliendid on FitLife Tartu Eedeni Ilutoa teenustega rahul.



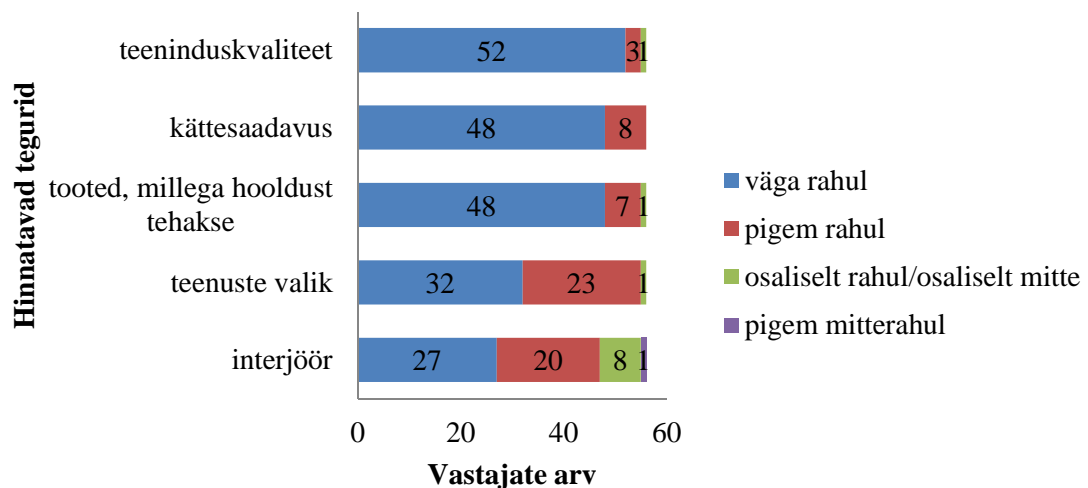
Joonis 7. Vastajate rahulolu FitLife Ilutoa teenustega (autori koostatud).

Järgmise küsimusega soovis autor teada saada, milline teenus klientidele kõige enam meeldib ning seda paluti põhjendada. Tegemist oli avatud küsimusega. Analüüsi tulemusel selgus, et FitLife Ilutoa teenuseid kasutanud uuringus osalenud klientide kõige lemmikum teenus on Elsa Hjeronymus näohooldus. Hooldus vastas külastajate ootustele, andis häid tulemusi ning sobis paljudele nahatüüpidele. Teiseks populaarseks teenuseks on Ilutoas ripsmete ja kulmude hooldus. Paljud kliendid märkisid selle ka sellepärast, kuna pole teisi teenuseid kasutanud. Samuti toodi põhjuseks, et töö oli väga hästi tehtud. Depilatsioon ja Ultratone on järgnevad nõutud teenused FitLife Ilutoas. Karvade eemaldamist vahaga põhjendati heaks teenuseks, kuna see on soodsa hinnaga, kvaliteetne ning tulemus püsib kaua. Ultratone hooldus on salendava toimega, mille tulemusi on näha pärast esimest protseduuri. Samuti saab hoolduse ajal klient lõõgastuda, mis teeb teenuse väga meeldivaks. Pediküüri märkis ära vaid üks klient ning selgituseks oli kirjutatud, et pole teisi teenuseid Ilutoas saanud.

Samuti sooviti teada saada, mis teenusega on kliendid kõige vähem rahul. See vastus jäeti peaaegu kõigi vastanute poolt tühjaks, millest autor järeldas, et FitLife Ilutuba külastanud kliendid on kõigi teenustega rahule jäänud, mis selgus ka eelmist küsimust analüüsides. Seega puudub klientidel selles osas kriitika. Vaid üks klient vastas, et ta pole rahule jäänud depilatsiooniga negatiivse kogemuse pärast.

Kümnendas küsimuses paluti vastajal anda oma hinnang erinevatele teguritele FitLife Tartu Eedeni Ilutoas. Hinnatavateks teguriteks oli teeninduskvaliteet, tooted,

kättesaadavus, teenuste valik ning interjäär. Paremaks ülevaateks on autor koostanud järgneva joonise 8, kuhu on märgitud vastajate arv ning rahulolu mõjutavad tegurid. Esimene tegur, mida oli vaja hinnata, oli teeninduskvaliteet. Sellega jäi väga rahule 52 küsitlusele vastanutest ehk 93% Ilutuba küllastajatest uuringu perioodil. 5% klientidest jäid teeninduskvaliteediga pigem rahule ning 2% osaliselt rahule ning osaliselt mitterahule. Toodetega, millega Ilutoas hooldusi tehakse ja kättesaadavusega on kliendid samuti rahul. Rahulolu muutust oli märgata teenuste valiku hindamisel. 57% uuringus osalejatest on Ilutoa teenuste valikuga väga rahul, 41% on pigem rahul ning 2% osaliselt rahul ning osaliselt mitterahul. Kõige negatiivsemate näitajatega oli rahulolu Ilutoa interjööriga. Alla poole vastajatest ehk 48% on interjööriga väga rahul, 36% pigem rahul, 14% osaliselt rahul ning osaliselt mitte ja 2% pigem mitterahul.

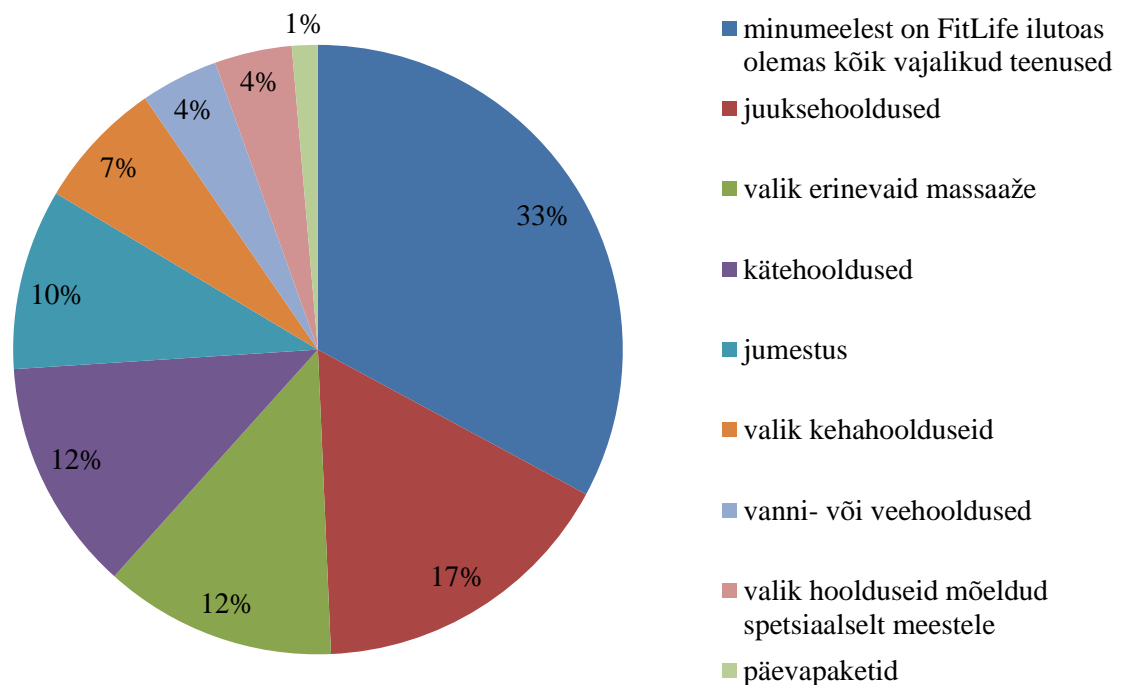


Joonis 8. Vastajate rahulolu erinevate teguritega FitLife Ilutoas (autori koostatud).

Järgnevalt küsiti Ilutoa küllastajatelt, mis võiks seal olla teisiti. Tegemist oli valikvastustega küsimusega. 33% vastanutest märkisid, et FitLife Ilutoas on kõik korras ning nende meelest võiks kõik samaks jääda. Teiseks populaarseks vastuseks oli "hubasem interjäär", mille valisid 23% vastajatest. 13% uuringus osalejatest soovivad, et Ilutoas oleks laiem valik spaateenuseid. Vähem märgiti nõudlust lõõgastava muusika ning soodsamate hindade järgi. Üks vastajatest oli valinud vastusevariandi "muu", kus oli selgitusse kirjutatud, et FitLife Ilutuba peaks tegema erinevaid kampaaniaid.

Viimase küsimusega, mis käis samuti Ilutuba külastanud klientidele, sooviti teada saada, milliseid hoolduseid tuleb valikusse lisada, et tagada klientide külastatavus ning

suurem rahulolu Ilutoaga. 33% vastajatest märkisid, et FitLife Ilutoas on olemas kõik vajalikud teenused, kus oli vastajatest ka üks mees. Juuksehooldused olid kõige enam nõutud teenused, mida oli uuringu käigus valitud (17%). Juuksurihooldustele järgnesid valik erinevaid massaaže, kätehooldused, jumestamine, kehahooldused, vanni- ja veeprotseduurid ning valik hoolduseid mõeldud spetsiaalselt meestele, mille valis ka üks mees. Päevapaketist tundis huvi üks küsitlusele vastanutest. Valikvastuste variandis oli ka aroomiteraapia ning "muu", kuid neid vastuseid ei märkinud keegi. Autor on koostanud paremaks ülevaateks järgneva illustreeriva joonise 9, kus on protsentuaalselt näha nõudlust erinevate spaateenuste vastu.



Joonis 9. Nõudlus erinevate spaateenuste vastu protsentuaalselt (autori koostatud).

Kõige viimaseks küsimuseks enne isikuandmeid oli kliendipoolsed parendamisettepanekud FitLife Tartu Eedeni Ilutoale. Tegemist oli avatud küsimusega, millele said kõik ankeeti täitnud kliendid vastata. Küsimusele vastas 35% kõigist uuringus osalenutest. Kõige populaarsemateks ettepanekuteks olid suurem valik spaateenuseid, Ilutoa reklaamimine, erinevate soodustuste tegemine ning interjööri muutmine. Uuringust tuli välja, et paljud ei ole teadlikud Ilutoa olemasolust ning seal pakutavatest teenustest. See tähendab, et Ilutoale on tarvis reklaami teha. Selle

parendamiseks peaks Ilutuba ennast rohkem reklaamima näiteks sotsiaalmeedia võrgustikustikus *Facebookis*. Lisaks võiks teha sooduspakkumisi ja kampaaniaid teistes internetiallikates nagu *Cherry.ee* ja *Headiiil.ee*. Kindlasti tuleks ka spordiklubis Ilutuba rohkem nähtavaks teha erinevate plakatitega, kus on Ilutoa teenuste nimekiri või kuupakkumised.

Interjäär on FitLife Ilutoas liiga "külm" ning samuti sinna kostub liiga palju rühmatreeningutest tulevat müra. Üks klient soovitas isoleerida seinu ning aknad kaunistada kardinatega. Suur osa vastanutest kirjutas, et Ilutoas võiks olla suurem valik erinevaid teenuseid. Näiteks soovitakse manikööri, juuksuriteenust ning üks klient sooviks käia infrapunasaunas. Ülejäänud kliendid soovitasid alandada teenustelt hindu. Näiteks toodi välja, et õpilastele ning üliõpilastele võiks olla soodustus, kuna nende sissetulek on väike või üldsegi puudub. Lisati juurde, et Ilutuba võiks teha erinevaid kampaaniaid iga kuu lõikes ja teha huvitavaid pakkumisi. Klientidele tekitas muret ka see, et massööri juurde aega on raske saada. Nimelt pole massööri koguaeg kohapeal ning puudub võimalus temaga eelnevalt konsulteerida. Seega tehti ettepanek, et massöör peaks koguaeg kohapeal ja kättesaadav olema. Kolm inimest kirjutas parendusettepanekute reale, et Ilutuba peaks jätkama samamoodi, sest kõik on suurepärase.

Uuringu tulemusi analüüsides selgub, et ettevõtte Ilutoal on mitmeid valdkondi, mis vajavad parendamist, arendamist ning uuendamist. Sellega tegelemine aitab tõsta klientide rahulolu ning külastamise sagedust ettevõttes. Tuginedes päevaspaa teoreetilisele osale ning selle seosele inimese füüsilise ja vaimse heaoluga, Eesti päevaspaadele ning teostatud kliendiuuringule, saab teha ettepanekuid FitLife Tartu Eedeni Ilutoa päevaspaa kontseptsiooni arendamiseks.

2.5. Ettepanekud päevaspaa kontseptsiooni arendamiseks

Uuringu analüüsist selgus, et FitLife Ilutoas on mitmeid valdkondi, mis nõuavad parendamist ja arendamist, et tagada klientides rahulolu ning külastatavuse kasv. Käesolevas peatükiks tehakse ettepanekuid FitLife Tartu Eedeni Ilutoa päevaspaa

kontseptsiooni arendamiseks toetudes teooriast tulenevate kriteeriumite soovitudele ning läbiviidud kliendiuuringu tulemustele.

Spaa arenguloos on välja toodud, et spaa teke sai alguse mineraalveest ning sellega seotud protseduuridest, kuna vesi mõjub tervendavalt inimese organismile. Samuti on päevaspaa teenuste kriteeriumites märgitud veeprotseduuride olemasolu. Seega on tähtis kaasata ka päevaspaa kontseptsiooni arendamiseks mineraalvee olemasolu. Väheses ruumi tõttu on raskendatud Ilutuppa arendada veeprotseduure nagu vannid ja duššid, kuid mineraalvett saab tarbida ka seepidiselt teiste teenuste juurde. Näiteks saab kaasata mineraalvee müüki enne treeningutele või iluhooldustele minemist. Samuti on tähtis juua klaas vett enne Ultratone protseduuri. Seda saab tulevikus asendada mineraalvee tarbimisega, mis on tervisele kasulik.

Mineraalvee tarbimisega seoses saab koostööd teha Saku Läte ettevõttega, kes on ka Figuurisõprade partner. Autor on valinud koostööpartneriks Saku Läte sellepärast, et nad on ise mitmeid kordi huvi tundnud FitLife'ga koostöö tegemisest. Saku Lätel käib käesoleva aasta lõpuni Vendeni loodusliku mineraalvee kampaania, kus ostes viis plokki mineraalvett, saab kuuenda tasuta. Lisaks on nende joogivesi pakendatud ka sportlikesse 0,7 liitristesse pudelitesse, mida on mugav kasutada just spordiklubis. Samuti võiks FitLife pakkuda klientidele erinevaid maitseveesid ning orgaanilist teed enne või pärast protseduure.

FitLife spordiklubis on ka saun, mida saab kasutada päevaspaa kontseptsiooni arendamisel. Näiteks saab saunas läbi viia aroomiteraapiat, lisades vette paar tilka eeterliku õli, mida piserdatakse kerisele. Vastavalt õli aroomile saab klient saunas lõõgastuda või vastupidi ergutada oma meeli. Erinevad aroomiõlid võiksid müügil olla FitLife spordiklubi klienditeeninduses ning ka Ilutoas. Konsultatsiooni aroomiteraapiast võiksid anda nii klienditeenindajad kui ka kosmeetik, kes on läbinud vastava koolituse. Aroomiteraapiat saab klient teha ise spordiklubi saunas toetudes klienditeenindajate või kosmeetiku soovitudele. Samuti saab aroomiteraapiat rakendada Ilutoas mõne hoolduse käigus näiteks viirukite kaudu või eeterlike õlide ja ekstraktide aroomilambis. See eeldab head ventilatsiooni süsteemi, et aroom väljuks ruumist enne järgmise kliendi protseduuri. Kuigi uuringu analüüsist on vaid üks inimene aroomiteraapiat kasutanud ning mitte keegi ei tundnud selle hoolduse vastu huvi, võib see FitLife Ilutoa päevaspaa

kontseptsiooni arendamisel kaasa aidata ning teadlikustada kliente vastavast protseduurist.

Saunahooldustest tundis huvi vaid üks klient infrapunasauna kohta. Kuigi selle kaasamine ettevõttesse on suur investeering, on see kindlasti kasulik spordiklubile, kuna paljud kliendid on huvitatud kaalu langetamisest ning madala kaalu hoidmisest. Infrapunasaunas kuumuse tõttu vabanevad rakkudest mürgid, mis viiakse higiga kehast välja. Lisaks parandab saun immuunsüsteemi, ainevahetust, leevendab lihasvalusid, väsimust ja hingamisteede haigusi, vähendab tselluliiti, ravib liigesepõletikke, peavalu, seljavalu ja mitmeid nahahaigusi ning laiendab veresooni. Soovitav on viibida infrapunasaunas 20 kuni 30 minutit ning selle ajaga põletab inimene umbes 600 kcal. (Infrapunasaun... 2013) Seega on infrapunasaun sobilik protseduur eelkõige spordiklubidesse ning spaadesse. Kuna tegemist on ettevõtte jaoks suure investeeringuga, peaks hooldus olema lisatasu eest.

Vastavalt päevaspaa kriteeriumitele peab nii FitLife Tartu Eedeni spordiklubis kui ka Ilutoas olema hommikumantli ja susside kasutamise võimalus. Näiteks pärast iluprotseduuri saab klient susside väel minna keha ja meele treeningutesse, ilma et peab vahepeal jalga panema kinniseid välis- või treeningjalanõusid. Samuti hommikumantel teeb mugavaks pärast saunahooldust Ilutuppa minekut. FitLife Ilutoa kõrval peaks olema ka lõõgastumisala, mis on nõutud päevaspaa kriteeriumides. Lõõgastumisala on eraldiseisev ruum, kus klient saab puhata enne või pärast treeninguid ning iluhoolduseid.

Päevaspaa teenuste teooriast selgus, et konsultatsioon on kõige tähtsam teenus enne hooldusele minekut. Seda teenust on tarvis arendada ka FitLife Ilutoas. Kuigi Ultratone hoolduste nimekirjas on konsultatsioon, peaks see olema ka teiste iluprotseduuride juures nagu näohooldus ja depilatsioon. Nõustamine enne näohooldust annab kliendile parema ülevaate tema näonaha olukorrast ning kuidas seda hooldada pärast protseduuri. Näiteks tähtis on BDR happekoorimise järel kodune näohooldus. Samuti on tähtis konsultatsiooni saada, kui klient plaanib esimest korda tulla depilatsiooni.

Kliendiuuringu tulemuste analüüsist selgus, et FitLife külastajatel on kõrge nõudlus erinevate käte- ja juuksehoolduste vastu. Vähesed ruumi tõttu on raskendatud nende

teenuste arendamine Ilutoas, kuid on võimalik teha koostööd teiste ilusalongidega. Näiteks Eedeni keskuse teisel korrusel spordiklubi kõrval on Avancia perejuuksur, kus pakutakse juuksehoolduseid. FitLife Ilutuba peaks tegema nendega koostööd, kus saavad spordiklubi külastajad soodustusi juukseteenustelt ning vastupidi Avancia perejuuksuri töötajad kui ka püsikliendid saavad eripakkumisi FitLife treeningutele kui ka iluhooldustele. Nii saaksid mõlemad ettevõtted ennast reklaamida erinevatele sihtrühmadele. Samuti on mugav ilusalongiga koostööd teha, kuna see asub FitLife spordiklubile ning Ilutoale väga lähedal. Kätehoolduseid kahjuks FitLife Ilutoas pakkuda pole võimalik vähese ruumi tõttu.

Päevaspaa teoreetilisest osast tuli välja, et peamised teenused on lisaks näo-, käte- ja jalgahooldustele ka kehahooldused, koorimised ja massaažid, mida Ilutoas ei ole. FitLife Ilutoas on võimalik saada vaid klassikalist massaaži, kuid tervikliku päevaspaa kontseptsiooni arendamiseks on vajalik kaasata erinevaid massaažitüüpe nagu spordi-, aroomi-, lümfi- ja tselluliidimassaaž. Klientidele tekitas muret ka see, et massööri juurde aega on raske saada. Nimelt pole massööri koguaeg kohapeal ning puudub võimalus temaga eelnevalt konsulteerida. Seega tehti ettepanek, et massöör peaks koguaeg kohapeal ja kättesaadav olema. Kuna praegune massöör on hõivatud õppimisega ning koguaeg pole kättesaadav, on tarvis palgata FitLife Ilutuppa teine püsiv terapeut. Uus massöör peaks oskama teha erinevaid liike massaaže. Teise inimese palkamine Ilutuppa võib kaasa tuua konflikti tööaegade jaotuse suhtes. Seega peaks need jaotama mõlemale sobilikult. Näiteks ühe poole päevast on kosmeetik ning teisel massöör.

Kuna FitLife Ilutoas on olemas massaažilaud, on lihtne kaasata teenuste nimekirja erinevaid kehahoolduseid ja -koorimisi. Näiteks peaksid teenuste nimekirjas olema tselluliidi erihooldused, niisutavad, toitvad, taastavad, puhastavad, lõõgastavad, koorivad ning ka meestele mõeldud kehahooldused. Samuti peaks Ilutuba rõhutama meestele suunatud Babor näohooldust ning arendama teisi sellele sihtrühmale mõeldud teenuseid, et ka nemad külastaksid rohkem FitLife Ilutuba. Näiteks võiks teenuste nimekirjas olla meeste massaaž ning depilatsioon, mis nõuavad kohati suuremat ajakulu.

Päevapaketid võiksid samuti Päevaspaa Liidu poolt loodud kriteeriumitele olla teenuste nimekirjas. FitLife Tartu Eedeni Ilutoa päevapaketid peaksid sisaldama nii iluhoolduseid kui ka füüsilist aktiivsust. Treeningutest oleksid kõige sobilikumad teooriast välja toodud keha ja meele treeningud nagu BodyBalance, pilates või jooga. Kuid samuti peaks olema võimalus kliendil ise treeningut valida ning vastavalt sellele ka aega iluhooldusele. Näiteks võiks pakkuda 2-3 paketti, mis sisaldaksid kõigepealt kliendiga konsultatsiooni ja 1-3 teenust – sisaldaks toitumiskava koostamist, füüsilist tegevust jõusaalis, näohooldus või massaaži ehk spaateenuse valik võiks jääda kliendi ja konsultandi otsustada vastavalt kliendi huvi-ja soovile konsultatsioonis.

Läbiviidud kliendiuuringust selgus, et kõige vähem on rahul külastajad FitLife Ilutoa interjööri, mis võib mõjutada ka klientide külastatavust ning heaolu Ilutoaga. Samuti on päevaspaa teoreetilises osas välja toodud, et asutuse atmosfäär on väga tähtis kliendi terviklikule kogemusele. Uuringu parendusettepanekutes tõid kliendid välja, et ruumi hubasemaks muutmisel aitavad kaasa näiteks akende kaunistamine kardinatega ning seinte tapeetimine. Samuti soovitas üks uuringus osalejatest isoleerida Ilutoa seinu, et tagada ruumis vaikus ning vähendada treeningutest tulenevat müra. Protseduride ajal võiks kõlada hoopis lõõgastav muusika. Hea atmosfääri loovad massaaži ajal põlevad küünlad ning viirukid. Päevaspaa teoorias on välja toodud, et hubase atmosfääri loovad ka toataimed ja vee elemendid. Tähtis on uuenduslik ja omapärane disain. Ruumi valgus on samuti tähtis osa hea atmosfääri loomisel. FitLife Ilutoas on väga ere valgus, mis on hea kosmeetikule protseduuride läbiviimisel, kuid ebameeldiv kliendile. Tugev valgus väsitab külastaja silmi. Selle kõrvaldamiseks soovitab autor kaasata protseduuridesse tumedate klaasidega prille või silmakompressi, mis aitavad vähendada ebameeldivustunnet silmades. Silmakompress mõjub värskendavalt ning tekitab kliendis heaolutunnet.

Uuringus toodi välja ka, et Ilutoas peaks olema eraldi soodustused õpilastele ja üliõpilastele. Vastaval sihtrühmal on tavaliselt vähene sissetulek või see üldsegi puudub, kuid just selles eas on tarvis hoolt kanda näonaha eest. Autor pakub välja, et soodustused õpilastele ei peaks olema kõigilt iluteenustelt, kuid võiksid olla spetsiaalselt noortele mõeldud näonaha hooldustele.

FitLife Tartu Eedeni spordiklubi ja Ilutuba peab kaasama päevaspaa kontseptsiooni arendamiseks mitmeid tegureid ning teenuseid. Järgnevalt on välja toodud peamised parendusettepanekud:

- mineraalvee müüki toomine ning Saku Lätega koostöö tegemine;
- maitsevee ja orgaanilise tee pakkumine enne või pärast protseduure;
- aroomiteraapia väljatöötamine;
- kosmeetiku ja klienditeenindajate koolitamine klientide nõustamiseks;
- infrapunasauna ostmine ning kaasamine päevaspaa teenustesse;
- hommikumantli ja susside pakkumine;
- lõõgastusala kujundamine;
- koostöö tegemine Avancia perejuuksuriga;
- erinevate kehahoolduste kaasamine teenuste nimekirja;
- kosmeetiku koolitamine uute hoolduste ja protseduuride pakkumiseks;
- massaažide valiku suurendamine ning massööri igapäevase kohalolemise tagamine;
- meeste mõeldud näohoolduse rõhutamine ning teiste teenuste väljatöötamine nimetatud sihtrühmale;
- päevapakettide arendamine;
- interjööri parendamine;
- reklaami tegemine Ilutoale ning seal pakutavatele teenustele;
- erinevate kuupakkumiste tegemine;
- soodustuste tegemine õpilastele ja üliõpilastele näonaha hooldustelt.

Eelnevalt välja toodud punktide täitmisel ja väljatöötamisel saab FitLife Tartu Eedeni spordiklubi Ilutuba kasutada oma nimes päevaspaad ning vastata selle kontseptsioonile. See tõstaks ka klientide rahulolu ja heaolu ettevõttega ning seal pakutavate teenustega. On võimalik, et spaateenuste arendamisel saaks Ilutuba neid kliente, kes pole siia maani leidnud endale sobivat teenust.

FitLife Tartu Eedeni spordiklubi ja Ilutoa kontseptsiooni arendamisel võib põhineda ka klubispaal, sest tegemist on asutusega, kus viiakse läbi erinevaid treeninguid ning pakutakse vähemal määral ka iluteenuseid. Samuti ei ole klubispaas majutuse teenust.

Autori arvates sarnaneb FitLife Tartu Eedeni spordiklubi ja Ilutuba pigem klubispaale, mis on väga sarnane päevaspaa kontseptsioonile.

KOKKUVÕTE

Tänapäeva ühiskond on üha rohkem keskendunud inimese tervise- ja heaolu parendamisele, ka ettevõtted on hakanud üha rohkem antud teemaga tegelema ja seda kasutama oma tegevuses.

FitLife Tartu Eeden on peamiselt rühmatreeningutele keskendunud spordiklubi. Klubi tugevuseks on treeningute rohkus, erinevad kontseptsioonitreeningud, pädevad treenerid, sõbralik ja hubane atmosfäär. Lisaks on klubis ka ruum ehk Ilutuba, kus pakutakse erinevaid iluteenuseid, kuid selle nõrkuseks on klientide vähene huvi sealsete pakutavate toodete ja teenuste vastu. Selletõttu soovib ka antud ettevõtte muuta oma kontseptsiooni pakkudes lisaks füüsilisele tegevusele ka juurde inimese heaolule ja tervisele suunatud nõuandeid ning teenuseid, mis parendaksid inimese vaimu ja heaolu seisundit.

Päevaspaad keskenduvad lühiajalistele spaateenuste pakkumistele kohalikele elanikele, mis ei paku majutusteenust. Asutused eksisteerivad eraldiseisvalt, hotellides, kaubamajades või spordiklubides. Päevaspaa on sobiv koht kiirustavale inimesele, kes soovib ennast turgutada heaolu tagavate spaateenustega ning veeta aega iseendaga.

Antud töö uurimisküsimuseks oli: Milliste päevaspaateenuste vastu tunneksid huvi FitLife Tartu Eedeni spordiklubi liikmed ja teised Ilutoa külastajad? Eesmärgiks oli välja selgitada, millistest päevaspaa teenustest ja toodetest oleksid FitLife kliendid huvitatud vastavalt teooriale ning selle järgi teha konkreetsete parendusettepanekud FitLife Ilutoa päevaspaa kontseptsiooni arendamiseks. Sellega seoses oli vaja analüüsida Ilutuba ja seal pakutavaid teenuseid ning seejärel uurida spordiklubi liikmetelt kui ka Ilutoa klientidelt, milliseid teenuseid ja tooteid võiks Ilutuba pakkuda arvestades päevaspaa kontseptsiooni.

Uuringust selgus, et päevaspaa teenuste valikus peaksid olema erinevad keha-, näo-, käte- ja jalgadehooldused, massaažid, aroomiteraapia, veeprotseduurid nagu saunad või vannid ning konsultatsioonid tervislikeks eluviisideks. Lisaks teoreetilisest osast tuli välja, et peamised päevaspaa teenused on ka kehahooldused, koorimised ja massaažid, mida antud ettevõtte Ilutuba ei paku. FitLife Ilutoas on võimalik saada klassikalist massaaži, kuid tervikliku päevaspaa kontseptsiooni arendamiseks on vajalik kaasata erinevaid massaažitüüpe nagu spordi-, aroomi-, lümfi- ja tselluliidimassaaž.

FitLife Tartu Eedeni Ilutoa päevapaketid peaksid sisaldama nii iluhoolduseid kui ka füüsilist aktiivsust. Treeningutest oleksid kõige sobilikumad teooriast välja toodud keha ja meele treeningud nagu BodyBalance, pilates või jooga. Kuid samuti peaks olema võimalus kliendil ise treeningut valida ning vastavalt sellele ka aega iluhooldusele.

Läbiviidud kliendiuuringust selgus, et ettevõtet külastavad enamasti 25 - 49. aastased naised. Ankeetküsimustikule vastanutest pole 67% kunagi päevaspaad külastanud ning 30% on külastanud Dorpat SPAd. Kõige populaarsemaks spaateenuseks on nii Eesti päevaspaades kui ka FitLife Ilutoas näohooldus. Selle teenusega on FitLife Ilutoas ka kõige rohkem inimesed rahul. Selgus, et FitLife Ilutoas pole ühtegi teenust, millega ei olda rahul. Klientide jaoks on päevaspaa valimisel kõige tähtsamateks teguriteks ettevõtte kõrge kvaliteet, teenuste mitmekesine valik ning professionaalne meeskond.

Kliendiuuringust tuli ka välja, et kõige vähem on rahul külastajad FitLife Ilutoa interjööri, mis võib mõjutada ka klientide külastatavust. Samuti on päevaspaa teoreetilises osas välja toodud, et asutuse atmosfäär on väga tähtis kliendi terviklikule kogemusele. Ankeedis tõid kliendid välja, et ruumi hubasemaks muutmisel aitaksid kaasa näiteks akende kaunistamine kardinatega ning seinte tapeetimine.

Vastavalt teooriale ja uuringu tulemustele on antud töö autori peamised parendusettepanekud päevaspaa kontseptsiooni arendamiseks järgnevad:

- Ilutoa interjäär peaks olema rahustav, hubane ja hooliv (ruumi hubasemaks muutmisel aitaks kaasa akende kaunistamine, seinte värvimine või tapereerimine „soojade“ värvidega ning spaateemalise dekoratsiooni kasutamine ruumides). Kindlasti peaks Ilutoas olema lõõgastumisala, kus kliendid pärast hooldust või teatud protseduuri saaksid lõõgastuda. Päevaspaa külastamisel on väga tähtis, et

sellest jääks kliendile positiivne elamus. Selleks peab olema ettevõttes personaalne teenindus ja hubane atmosfäär. Viimase loob uuenduslik interjäär, kuhu on kaasatud toataimi ja vee elemente.

- Hoolitsuste ruumid peaksid olema privaatsed, et igat klienti saaks personaalselt teenindada, sealjuures pesemis- ja riietusruumis peaksid eraldi olema nii naistele kui meestele;
- Ilutuba võiks pakkuda erinevaid konsultatsioone, hõlmates teemasid, mis oleksid seotud indiviidi tervise, toitumise ja heaoluga, et ettevõttes saaks toimida nii öelda terviklik kontseptsioon sobiva toitumise, füüsilise treeningu ning lõõgastuse vahel. Ka enne hoolduste broneerimist võiks pakkuda individuaalset konsultatsiooni, et kliendi rahulolu oleks võimalikult maksimaalne pakutava teenusega.
- Teenuste osas peaksid pakkuma erinevaid massaaže, keha-, näo- ja veehooldusi ning seda nii naistele kui meestele (mehed on üheks potentsiaalseks sihtgrupiks antud ettevõttes, kes lisaks jõutreeningutele sooviksid kasutada ka lõõgastavaid teenuseid). Ilutuba võiks pakkuda ka aroomiteraapiat ja infrapunasauna, mis uuringu tulemuste järgi huvipakkuvateks teenusteks osutusid;
- Maitsevee/mineraalvee/orgaanilise tee pakkumine Ilutoas enne ja pärast hooldust;
- Üheks oluliseks osaks päevaspaas on ka pakettide pakkumine, ka Ilutuba võiks pakkuda 2-3 paketti, mis sisaldaksid kõigepealt kliendiga konsultatsiooni, 1-3 teenust (näiteks toitumiskava koostamist, füüsilist tegevust jõusaalis, näohooldus või massaaži ehk spaateenuse valik võiks jääda kliendi ja konsultandi otsustada vastavalt kliendi huvi ja soovile konsultatsioonis)

Antud töö eesmärk sai täidetud, milleks oli teada saada, millistest teenustest ollakse huvitatud FitLife Tartu Eedeni spordiklubi Ilutoas. Vastavalt uuringu tulemustele ja läbitöötatud teooriale esitas töö autor konkreetseid parendusettepanekud FitLife Tartu Eedeni Ilutoa päevaspaa kontseptsiooni arendamiseks. Sissejuhatuses püstitatud uurimisülesanded said samuti täidetud. Käesoleva töö parendusettepanekud on tehtud kooskõlas eelnenud teooria ja Fitlife Tartu Eedenis läbiviidud uuringuga ning eelkõige vajalikud uuritud ettevõttele. Antud töö võiks olla huvipakkuv ka teistele Eestis olevatele päevaspaadele.

VIIDATUD ALLIKAD

A Brief History of SPA. SpaFinder Wellness.

[<http://www.spafinder.com/spalifestyle/spa101/history.jsp>] 21.06.2013.

About ISPA. International SPA Association. [<http://www.experienceispa.com/about-ispa/>] 13.09.2013.

Aesthetic Health and Spa. [<http://aesthetic-salon.com/>] 15.09.2013.

Anderson, P. C. 2010. Spas and the Lodging Industry. – Hotel Management and Operations. Ed. O'Fallon, M. J., Rutherford, D. G. Hoboken: John Wiley & Sons., pp. 39-55.

Babor SPA. [<http://www.baborspa.ee/>] 15.09.2013.

BDR nahahooldus. Finissage Medical SPA. [<http://finissage.ee/wordpress/bdr-nahahooldus/>] 07.09.2013.

Beck, M. F. 2010. Theory and Practice of Therapeutic Massage. New York: Cengage Learning.

Bushell, R., Sheldon, P. J. 2009. Introduction to wellness and tourism. – Wellness and tourism: mind, body, spirit, place. Ed. Bushell, R., Sheldon, P. J. New York: Cognizant Communication, pp. 3-18.

City SPA. [<http://www.cityspa.ee/est/tutvustus>] 15.09.2013.

Cohen, M. 2008. Spas, wellness and human evolution. – Understanding the Global Spa Industry: Spa Management. Ed. Cohen, M., Bodeker, G. Amsterdam: Elsevier Butterworth-Heinemann, pp. 3-25.

Cole, C., Burt, J. 2011. Delivering aromatherapy and massage in a day centre. – Learning Disability Practice, Vol. 14 (10), pp. 25-29.

D'Angelo, J. M. 2006. Spa business strategies: a plan for success. New York: Thomson Delmar Learning.

Ellis, S. 2013. Trend Report – Top 10 Global Spa & Wellness Trends Forecast. [http://www.spafinder.com/newsletter/pt/trends2013/SFW_2013_Trend-Final.pdf] 05.06.2013.

Elsa Hjeronymus. Avancia ilusalong. [http://www.avancia.ee/sarjad.html] 07.09.2013.

Exceed Spa Guest Expectations to Gain a Loyal Customer Base. Coyle Hospitality Group. [http://www.coylehospitality.com/news/exceed-spa-guest-expectations-to-gain-a-loyal-customer-base/] 27.10.2011.

FitLife Tartu Eeden Klubist. [http://fitlife.ee/eeden-klubist/] 22.08.2013.

Frost, G. J. 2004. The Spa as a Model of an Optimal Healing Environment. – The Journal of Alternative And Complementary Medicine, Vol. 10 (1), pp. 85–92.

Georgescu, L., Burcea, C. C., Armean, P., Murgu, A. I. 2013. Applications of modern technologies to optimise wellness and SPA services. – Metalurgia International, Vol. 18 (8), pp. 12-13.

Hadley, D. J. 2012. Pamper Yourself In A Day Spa: A Mini-Guide About Day Spas And How To Get Personalized Pampering For A Day With Spa Treatments Such As Body Massages, Facial Treatments And Other Beauty Therapy For Instant Stress Relief To Make You Feel Healthy And Beautiful Again. – Ebook. KMSPublishing.com.

Harmoonikum. [http://harmoonikum.ee/kumblustuba/] 15.09.2013.

Hea Tunde Tuba. [http://www.heaenergia.ee/] 15.09.2013.

Iluteenused FitLife Tartu Eedenis. [http://fitlife.ee/eeden-ilusalong/] 07.09.2013.

Infrapunasaun. Spordimeditiini Sihtasutus. [<http://www.sportmed.ee/Infrapunasaun>] 15.10.2013.

Kelleher, R. M. 2004. Spa basics: a consumer's guide to day spa services. Victoria: Trafford.

Kuu klubi – City SPA. Fitness.ee.

[<http://www.fitness.ee/print.php?toPrint=article&printID=930&lang=1>] 07.02.2008.

Leavy, H. R., Bergel, R. R. 2003. The Spa Encyclopedia: a guide to treatments & their benefits for health & healing. Clifton Park: Thomson Delmar Learning.

Mak, A. H. N., Wong, K. K. F., Chang, R. C. Y. 2008. Health or self-indulgence? The motivations and characteristics of spa-goers. International Journal of Tourism Research, Vol 11 (2), pp. 185–199.

Miller, R. K. 2013. Travel & Tourism Market Research Handbook. Chapter 77: SPAS & WELLNESS TOURISM, pp. 468-471.

Posadzki, P., Alotaibi, A., Ernst, E. 2012. Adverse effects of aromatherapy: A systematic review of case reports and case seires. – International Journal of Risk & Safety in Medicine, Vol. 24 (3), pp. 147-161.

Rahvastik vanuserühma järgi. Eesti Statistikaamet. [<http://www.stat.ee/29915>] 07.10.2013.

Reval Day Spa. [<http://tallinnspa.eu/>] 15.09.2013.

Sakura päevaspaa. [<http://www.sakuraspa.ee/index.html>] 15.09.2013.

Scott, J., Harrison, A. 2006. SPA – The Official Guide to Spa Therapy at Levels 2 & 3. London: Thomson Learning.

Shnelli Day Spa. [<http://www.spalife.ee/>] 15.09.2013.

Smith, M., Puczko, L. 2009. Health and Wellness Tourism. Amsterdam: Elsevier Butterworth-Heinemann.

Spa Industry Profile. Articles. International SPA Association.
[<http://www.experienceispa.com/articles/index.cfm?action=view&articleID=507>]
10.04.2011.

SPA. Dorpat Hotell. [<http://www.dorpatspa.ee/spaa>] 22.08.2013.

Spaad. Puhkaeestis.ee.
[http://www.puhkaeestis.ee/et/otsing/spaa?q=&type=yldine_spa_1&locationName=&e=&n=&radius=50%2B&location=location_all&subLocation=&locationTab=2&topic=yldine_teema&target_siht=yldine_sihtruhm&results_count=10&selected_pager=1&total_results=19&random_seed=632434#container-search] 13.07.2013.

Spray-päevitus. Maribella ilusalong. [<http://www.meribella.ee/teenused/spray>]
1.10.2013.

Tabbachi, M. 2008. American and European spa. – Understanding the Global Spa Industry: Spa Management. Ed. Cohen, M., Bodecker, G. Amsterdam: Elsevier Ltd., pp. 26-40.

Thai Rose SPA. [<http://www.thairose.ee/et/>] 15.09.2013.

Types of Spas. International SPA Association. [<http://www.experienceispa.com/spagoers/spa-101/types-of-spas/>] 10.06.2013.

Ultratone. [<http://ultratone.ee/teenused-hinnakiri/>] 07.09.2013.

Wang, S. 2005. Day Spas: Seizing the Day. Spa: The Sensuous Experience. Ed. Henry, R. D., Taylor J. D. Victoria: The Images Publishing Group Pty Ltd., pp. 114-143.

Williams, A. 2007. Spa Bodywork: A Guide for Massage Therapists. Baltimore: Lippincott Williams & Wilkins.

Voigt, C., Brown, G., Howat, G. 2011. Wellness tourists: in search of transformation. Tourism Review. Emerald Article, Vol. 66 (1), pp. 16-30.

Lisa 1. Eesti päevaspaade teenused (allikad: Babor SPA 2013; Hea Tunde Tuba 2013; Reval Day Spa 2013; Harmoonikum 2013; Aesthetic Health and Spa 2013; City SPA 2013; Thai Rose SPA; SPA. Dorpat Hotell 2013; Shnelli Day Spa 2013; Sakura päevaspaa 2013)

	Spaateenused ja -paketid
Babor SPA Tallinna kesklinnas	<ul style="list-style-type: none"> • Massaažid (10 tk): klassikaline, selja, jala, pea, indiapärane, aroom, kiikuv Yanna massaaž, refleksoloogia, "Shi Tao", laavakivimassaaž; • Kehahooldused (8 tk): erinevad keha koorimised ja mähkimised, tselluliidi erihooldused, kullahooldus kehale, "Bezela Do Brazil" energiat andev kehahooldus, "Khanya" heaoluhooldus kehale ja näole, "Ayurveda" kehahooldus, sügavniisutav kookose kehahooldus; • Vannihooldused (3 tk): piimavann, ravimtaimevann, aroomivann, • Näohooldused (20 tk): Babor näohooldused, näohooldused nahatüübi järgi, miimiliste kortsudevastane hooldus, "New Skin" hooldus, "Pure Select" näohooldus, ekstra niisutav hooldus, vitamiinihooldus, Baborganic hooldus, näonaha puhastus, aroomi hooldus, Dr Babor puuviljahapetega näohooldus, "Neuro Sensitive " näohooldus kuivale/tundlikule näole, Dr Babor <i>Derma Optimizer</i> näohooldus, "Seacreation" näohooldus, HSR pinguldav hooldus, "Selection" sädelev iluhooldus, 3D pinguldav hooldus, klassikaline näomassaaž, modelleeriv või plastiline näomassaaž; • Käte- ja jalgadehooldused (8 tk): luksuslik roosi spaamaniküür, klassikaline maniküür, püsilakk koos klassikalise maniküüriga, parafiinmask kätele, luksuslik roosi spaapediküür, klassikaline pediküür, püsilakk koos klassikalise pediküüriga, parafiinimask jalgadele; • Meestehooldused (3 tk): Babor näohooldus meestele, meeste maniküür, meeste pediküür; • Ilulised (5 tk): ripsmete värvimine, kulmude värvimine ja korrigeerimine, ripsmete püsipikendamine, jumestus, piduliku soengu tegemine, depilatsioon; • Lisateenused (2 tk): soolakamber, saunaõaas; • Päevapaketid (10 tk): Jõulupakett väiksematele seltskondadele, "Pikenda oma suve" eripakett, "Lähedus - aeg vaid teile kahele", pakett "Sõbrannadele", "Klassikaline lõõgastus mehele", "Klassikaline ilu", "Aafrika hõng", "Kulla sära", "Harmoonia", Aasiapärane noorendav pakett.
Hea Tunde Tuba Rakveres	<ul style="list-style-type: none"> • Massaažid (12 tk): klassikaline, Tai massaaž, Shiatsu massaaž, laavakivi-, mee-, aroomi-, spordimassaaž, jalatalla tsooniteraapia tammepulgaga, pea ja õlavöötme massaaž, reiki; • Teraapiad (3 tk): "Vabastav hingamine"; "Kristalliteraapia", Feng Shui nõusatmine.

Lisa 1 järg

Reval Day Spa Tallinna vanalinnas	<ul style="list-style-type: none"> Näohooldused (8 tk): intensiivne vananemisvastane erihooldus "Collagene Hyaluronique", "Tähtede Spa", "Trimmiv", "Lady", "NuSkin briljantne sära" galvaaniline pinguldav Spa näohooldus, noorendav teraapia "NuSkin 180 hooldus", imelise efektimaskiga "Tuhkatriinu", probleemse näonaha hooldus "Clear Action"; Meestehooldused (3 tk): värskendav nōohooldus noormeestele "Prints", värskendav näohooldus meestele "Nu Skin Kuningas", kehahooldus "Mr Body"; Kehahooldused (5 tk): Galvaaniline Spa kehahooldus, "Luksuslik" kehahooldus, "Salendav" tselluliidi kehahooldus, salendav kehahoolitsus "Väiksemad ümbermõõdud", toitev kehahooldus Omega 3-ga; Massaažid; Maniküür ja pediküür; Naha analüüs; Ilulisad (3 tk): ripsmete ja kulmude värvimine ja korrigeerimine, depilatsioon, jumestamine; Päevapaketid (5 tk): "Paketid 1-10", "Romantika kahele", "Lapseootel emale", "Ema & Tütre pakett", "Unelmate päev".
Harmonikumimõisaproua kumblustuba Ökospaa Viimsis	<ul style="list-style-type: none"> Massaažid (14 tk): Harmonikumimõisaproua aroomimassaaž, klassikaline Rootsi massaaž, pea- ja õlavöötme-, spordi-, rasedate-, mee-, tselluliidi-, kupu-, šokolaadi-, kuumade kividega-, ürdipalli-, Tai-, jalatallamassaaž; Näohooldused (4 tk): põhjalik ja puhastav "Mõisaproua rõõsad paled", niisutav ja toitev "Veetluse värskendus", elustav ja toitev "Mamsli maiuspala", sügavpuhastav meehoolitsus "Okasroosike"; Kehahooldused (6 tk): "Igavese nooruse saladus", "Hüvasti Rumbensi rullid...", taastav ja puhastav "Taassünd", rahustav ja lõõgastav "VSOP", lõõgastav ja kaunistav "Südamedamile", "Sõbrannade glamuurikumblus"; Käte- ja jalgadehooldused (5 tk): kätehooldused "Mõisaproua", "Kontoripreili", jalgadehooldused "Kõrged kontsad", "Džentelmen", "Ugri-mugri"; Lisateenused (3 tk): depilatsioon, ripsmete ja kulmude hooldus, juuksehooldused.
Aesthetic Health and Spa Tallinnas	<ul style="list-style-type: none"> Massaažid (21 tk): ravi-, tselluliidivastane-, lõõgastav-, kupu-, klassikaline-, lümfidrenaaži-, mee-, aroomimassaaž, refleksoloogia, Hawaii massaaž "Lomi-Lomi", Tai-, Shiatsu-, Shin-Do-, laavakivi-, ravimtaimekotikesega-, soe vetika geelmassaaž, soe rohelise tee geelmassaaž, soe kohvi geelmassaaž, koorimismassaaž, Su Juk teraapia, näomassaažid; Aparaat-kosmetoloogia (5 tk): mesoteraapia, biorevitalisatsioon, kontuurplastika, mesoniitide paigaldus, botuliintoksiin; Käte- ja jalgadehooldused (14 tk): klassikaline maniküür ja pediküür, SPA maniküür ja pediküür, kiir maniküür ja pediküür, Jaapani maniküür, Prantsuse lakkimine, piima- ja soolavann kätele ja jalgadele, koorimine, parafiiniteraapia, massaaž, lastemaniküür, geelkünte paigaldus ja hooldus; Ilulisad (8 tk): konsultatsioon, ripsmete ja kulmude hooldus, ripsmepikenduste paigaldamine, jumestus, püsimeik, augustamine, depilatsioon, juuksuri teenused.

Lisa 1 järg

<p>City SPA Tallinnas</p>	<ul style="list-style-type: none"> Näohooldused (11 tk): Elemis vananemisvastane näohoolitsus kvartsi ja kollageeniga, Elemis Briljantne sära - vananevale, stressis ja lõtvunud nahale, Elemis nahka uuendav hoolitsus ensüümidega, Elemis uuenduslik näohoolitsus – tasakaalustab ja rahustab väsinud nahka, Elemis S.O.S. - rasusele ja probleemsele nahale, Elemis intelligentse naha IQ meestele, Elemis Täiuslik spaarituual, Elemis puuviljaliselt värskendav näohoolitsus, sügavpuhastus näole, BDR näohooldus; Kehahoolitsused (13 tk): Elemis Täiuslik spaarituual, Elemis eksootiline kooriv rituaal laimi ja ingverisoolaga, Elemis eksootiline frangipani hellitav mähis, Elemis eksootiline kookose ja piimamähis, Elemis lihaseid lõõgastav aroomi-spa ookeanimähis, Elemis jääkaineid väljutav aroomi-spa ookeanimähis, Elemis keha vormiv hoolitsus, Luksuslik šokolaadihoolitsus, Salendav Turbahoolitsus, Vürtsikas Lulur rituaal, Elemis meeste aeg iseendale, Elemis Päikesetseremoonia, Salendav Ekspresshoolitsus; Massaažid (6 tk): Elemis süvamassaaž; aroomiteraapia, kivimassaaž, Tiibeti aroomimassaaž, klassikaline massaaž, hoolitsev massaažlapseootel naisele; Käte- ja jalgadehooldused (12 tk): <i>DeLuxe</i> spaamaniküür ja -pediküür, meeste spaa kätehoolitsus; parafiinihoolitsus kätele ja jalgadele, klassikaline spaapediküür, geelküünte paigaldus, SPA pediküür meestele, Prantsuse komplekshooldus jalgadele ja kätele, maniküür ja pediküür geellakiga; Ilulised (2 tk): vahatamine, ripsmete ja kulmude hooldus; Treening; Pävapaketid (10 tk): "<i>Urban Express</i>", Elemis Spaarännak, Luksuslik šokolaadipakett, jääkaineid väljutav kehahoolitsuste pakett, kirgastav spaapakett, "Kaasaegse naise aeg iseendale", "Mehe aeg iseendale spaarituual", hellitav pakett lapseootel emale, Elemise "Duaal Spaarituual", Spaa kahele.
<p>Thai Rose Spa Tallinna kesklinnas</p>	<ul style="list-style-type: none"> Massaažid (2 tk): klassikaline ja Tai massaaž; Koorivad kehahooldused (8 tk): "Mere Hellus", "Idamaised vürtsid", "Šokolaad", "Surnumere Soolad", "Laim", "Greip", "Kookos", "Papaia"; Kehamähised (5 tk): "Kohv <i>De Luxe</i>", "Šokolaad <i>De Luxe</i>", "Punane vein <i>De Luxe</i>", "Basilic <i>De Luxe</i>", "SPA Marine <i>De Luxe</i>"; Näohooldused (11 tk): <i>Express</i> näohooldus, klassikaline näohooldus, mehhaaniline näo puhastamine, seljahooldus, mandlipiiling, "<i>New Lift</i>", "<i>Oxygen</i>", keemiline koorimine PTCA, mikronõelteraapia, meeste näohooldus "<i>C-Plus Energy</i>" ja "<i>Hydradermie</i>"; Ilulised (3 tk): depilatsioon, ripsmete ja kulmude hooldus, juuksur; Maniküür ja pediküür.

Lisa 1 järg

<p>Dorpat SPA</p> <p>Tartu kesklinnas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Massaažid (19 tk): klassikaline-, spordi-, aroomi-, mee-, lümfi-, tselluliidi-, idamaine-, Hiina-, Tai-, <i>Shindo-</i>, <i>Shiatsu-</i>, energeetiline-, sünkroon-, Dorpati kokteil-, Tiibeti-, laavakivi-, lõõgastavmassaaž, Reiki, duaalmassaaž; • Kehahooldused (13 tk): Aroomisooladega kooriv massaaž, šokolaadimassaaž, Punase veini kehahooldus, Bora-Bora kehahooldus, <i>Moscow</i> kehahooldus, <i>Soy-Soy</i> kehahooldus, oliivõlihooldus vetika mähisega, pingeid maandav seljahooldus, noore enam kehahooldus, <i>Shirodhara</i> hooldus, turba hooldus, kehamähkimine, parafango hooldus; • Näohooldused (14 tk): klassikaline ja täielik näohooldus, Darsonvalisatsioon, <i>Moscow</i> näohooldus, Vitaspheres C-vitamiiniga pinguldav näohooldus, Cell-Vitale niisutav/vananemisvastane näohooldus, noorendav DNA hooldus, meeste näohooldus, <i>NatuRoyale</i> pinguldav hooldus, luksuslik kullahooldus, Dorpat <i>Delux</i> iluhooldus, BDR keemiline koorimine näole, silmaümbruse erihooldus; • Käte- ja jalgade hooldused (9 tk): maniküür, pediküür, SPA maniküür ja pediküür, maniküür ja pediküür geellakiga, <i>Express</i> maniküür, sooja parafiini hooldus kätele ja jalgadele; • Sauna- ja vannihooldused (8 tk): romantiline saunahooldus kahele, saunahooldus meega, <i>fango</i> mudaga või turbaga, pärlivann ürtidega, veealune dušš-massaaž, luksuslik piimavahuvann, energiat andev meresoolavann; • Raviteenused (14 tk): taastusravi, nahaarst, kaaniravi, nõelravi, soojaravi infrapunalambiga, savisoojendus, turbaravi, kuppude panek, kõrvaküünlad, parafiini hooldus kätele ja jalgadele, parafango mähis liigestele, kinesioteipimine, <i>Mastercare</i> seljavenitusteraapia, soolakamber; • Füsioteraapia; • Ilulisad (7 tk): depilatsioon, juuksur, ripsmete ja kulmude hooldus, ripsmepikenduste paigaldamine, jumestus Jane Iredale mineraalkosmeetikaga, kõrvaaukude tegemine, püsimeik; • Päevapaketid (6 tk): Dorpat SPA päevapakett, lõõgastuspakett, ilupakett, taastusravipakett, romantika kahele, "Väikese Printsi/Printsessi spaaelamus".
--------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Lisa 1 järg

Shnelli Day Spa Tallinna kesklinnas	<ul style="list-style-type: none"> • Massaažid (8 tk): klassikaline-, selja-, jala-, aroomi-, mee-, tselluliidi-, laavakivimassaaž, refleksoloogia; • Kehahooldused (15 tk): salendav vetika-ja mudamähis; hooldus pinguldab nahka, aitab kaasa kehakaalulangetamisele ja vähendab übermõõtu "<i>Fitness Wrap</i>", "Hüvasti tselluliit", "Trimmiv šokolaad", niisutava mangovaha kehahooldus, "Organismi puhastus", "Cleopatra ilu saladus", "Vitamiin <i>Boost</i>", "Hüvasti stress", surnumere mudamähis, kehahooldus lapseootel emale, soolakristallidega koorimine ja massaaž, väsinud jalgade hooldus, keha koorimised; • Näohooldused (14 tk): klassikalised näohooldused, Algoane De Lux kolme vetika efekthooldus, Algoane De Lux toitev hooldus kummimaskiga, Algoane De Lux toitev hooldus kipsmaskiga, Guinot De Lux <i>Hydra Lift</i> näohooldus, sügavniisutav hapnikuga rikastav Guinot De Lux <i>Hydradermie</i>, pro-kollageeniga nahka tõstev ja pinguldav hooldus <i>Liftosome</i>, lõõgastav näohooldus eeterlike õlidega, nahka uuendav näohooldus puuviljahapete ja C-vitamiiniga, Ultraheli sügavpuhastav hooldus, antioksidatiivne, kortsudevastane, depigmenteeriv, niisutav näohooldus <i>C-Peel Delivery</i>; • Vannihooldused (3 tk): piima-, meresoola- ja ürdivann; • Käte- ja jalgade hooldused (7 tk): maniküür, pediküür, SPA maniküür ja pediküür, kuumparafiin kätele, püsilakkimine, geelküünte paigaldus ja hooldus; • Meeste hooldused (6 tk): näohooldus, näohooldus ja seljamassaaž "<i>Amor for men</i>", seljapuhastus, maniküür, pediküür, depilatsioon; • Ilulisad (4 tk): ripsmete ja kulmude hooldus, jumestus, <i>spray</i> päevitus, juuksur.
Sakura päevaspaa Paides	<ul style="list-style-type: none"> • Näohooldused (7 tk): nahatüübipõhine näohooldus, mehaaniline, Darphin hellitav näohooldus, Ainhoa Bio näohooldus, Ainhoa Luxury Gold Therapy näohooldus, Ainhoa AHA sügavpuhastav ja kooriv, Ainhoa Luxe kaaviari näohooldus; • Kehahooldused (3 tk): Darphin stressivastane, Darphin vananemistvastane, Darphin tselluliidivastane kehahooldus, • Massaažid (4 tk): klassikaline, tselluliidivastane massaaž, refleksoloogia, reiki; • Käte- ja jalgadehooldused (6 tk): maniküür ja pediküür, Kathleen Kay klassikaline spa maniküür, Darphin kätehooldus ja jalgadehooldus, Jessica zen spa pediküür; • Ilulisad (5 tk): juuksur, depilatsioon, ripsmete ja kulmude hooldus, kinesioteipimine, kõrvaaukude tegemine; • Toitumisnõustamine ning koolitused; • Päevaspaa paketid (7 tk): "Kirsioie poolpäev", "Sakura poolpäev", "Zen SPA päev", "Uus energia Sakurast", "Kõrgastav päev Sakuras", "Kevadine äratus", "Julge stiilimuutus".

Lisa 2. FitLife Tartu Eeden Ilutoa teenused ja hinnakiri (allikas: Iluteenused FitLife Tartu Eedenis 2013)

Näohooldus	Klubiliikme hind	Külastajase hind
Elsa Hjeronymus sügavpuhastav ja elustav hooldus 55 min.	25 €	26 €
Elsa Hjeronymus sügavpuhastav hooldus koos massaažiga 85 min.	29 €	30 €
Elsa Hjeronymus sügavpuhastav hooldus koos mehaanilise puhastusega 85 min.	29 €	30 €
Seljahooldus (puhastus) 55 min.	30 €	31 €
Dekoltee hooldus (puhastus) 55 min.	25 €	26 €
Näonaha mehaaniline puhastus	25 €	26 €
Näonaha mehaaniline puhastus noortele (kuni 18. a)	18 €	20 €
Babor Pure Select näohooldus	30 €	32 €
Babor ekstra niisutav näohooldus	30 €	32 €
Dr. Babor puuviljahapetega näohooldus	35 €	38 €
Babor ekspress näohooldus meestele	25 €	26 €
Babor näohooldus nahatüübi järgi	30 €	32 €
Ultraheli näohooldus	25 €	26 €
Ultraheli hooldus koos mehaanilise puhastusega	30 €	32 €
BDR happekoorimine	29 €	30 €
Ripsmed ja kulmud		
Ripsmete püsivärvimine	3 €	4 €
Kulmude püsivärvimine	3 €	3 €
Kulmude korrigeerimine	2 €	3 €
Komplekt (ripsmete kulmude värvimine, korrigeerimine)	6 €	7 €
Ripsmete keemiline koolutamine	14 €	16 €
Depilatsioon		
Käte depilatsioon	9 €	10 €
Säärte depilatsioon	12 €	13 €
Jalgade depilatsioon	18 €	20 €
Kaenlaaluste depilatsioon	6 €	7 €
Bikiinipiirkonna depilatsioon	12 €	13 €
Brazilia bikiinipiirkonna depilatsioon	21 €	23 €
Seljapiirkonna depilatsioon	12 €	13 €
Näopiirkonna depilatsioon	3 €	3 €
Pediküür		
Pediküür ilma lakkimiseta	17 €	18 €
Pediküür lakkimisega	18 €	20 €
Pediküür geellakiga	23 €	25 €
Piercing		
Kõrva augustamine koos kõrvarõngastega	18 €	20 €
Nina augustamine koos rõngaga	14 €	15 €

Lisa 2 järg

Massaaž		Külalise hind
60 minutit		20 €
30 minutit		12 €
Ultratone™ keha biostimulatsioon	1x	12x
Lokaalne salenemine; tuharate tõstmine ja vormimine; süvalihaste treening; lümfipuhastus/detox 30 min.	25 €	270 €
Kiirsalenemine 60 min.	44 €	
Lihaspingeid vähendav massaaž; TENS valuleevendus 30 min.	19 €	
Ultratone™ ultraheli kavitatsioon + biostimulatsioon		
Tselluliidiravi; figuuri korrigeerimine; pärast sünnitust vormi 40 min.	38 €	270 €
Tselluliidiravi; figuuri korrigeerimine; pärast sünnitust vormi 50 min.	51 €	270 €
Ultratone™ näo biostimulatsioon		
Näolihaste ja -naha pinguldamine; näo süvalihaste treening; lümfipuhastus; verevarustuse parandamine; niisutav massaaž 25 min.	30 €	275 €
Ultratone™ näo ultraheli		
Pindmiste kortsude silumine; sügavate kortsude silumine ja naha noorendamine; aknearmide ravi 10 min.	13 €	
Pindmiste kortsude silumine; sügavate kortsude silumine ja naha noorendamine; aknearmide ravi 30 min.	25 €	
Ultratone™ näo biostimulatsioon + ultraheli + mikrovoolud		
Näo intensiivne noorendamine 45min.	45 €	350 €
Ultratone™ keha + nägu		
Lokaalne salenemine + näolihaste ja -naha pinguldamine 30 min.	47 €	380 €

Lisa 3. Küsitlusankeet

Kallis FitLife Tartu Eedeni spordiklubi liige!

Käesoleva küsitluse on koostanud TÜ Pärnu kolledži üliõpilane Kristiina Adamson.

Fitlife Ilutuba soovib oma kontseptsiooni muuta päevaspaaks ning seoses sellega teada saada, millised on Sinu eelistused FitLife Ilutoa teenuste valikul ning milliseid teenuseid tuleks ettevõttel juurde lisada, et tagada küllastajate rahulolu. Sinu abil saame muuta FitLife Tartu Eedeni Ilutoa teenuste valiku mitmekesisemaks ning sellega tagada klientide rahulolu ning külastatavuse.

Päevaspaad pakuvad lühiajalisi spaateenuseid, mis on mõeldud kohalikele elanikele. Ettevõtte ei paku majutusteenust. Päevaspa teenuste valikus on massaažid, keha-, näo-, käte- ja jalgadehooldused, saun, vannid, aroomiteraapia ning konsultatsioonid tervislikuks eluviisiks. Lisaks pakutakse vastavalt kliendi eesmärkidele mõeldud päevapakette. Päevaspa on ideaalne koht kiirustavale inimesele, kes soovib ennast turgutada heaolu tagavate spaateenustega ning veeta aega iseendaga.

Uuringu tulemuste analüüs kajastatakse TÜ Pärnu kolledži lõputöös „Päevaspa kontseptsiooni arendamine FitLife Tartu Eedeni spordiklubi Ilutoa näitel“.

Sobiva vastuse korral tõmba ring ümber. Küsimustik on anonüümne ja sellele vastamiseks kulub umbes 10 minutit aega.

1. Kas sa oled külastanud Eesti päevaspaasid? Kui jah, siis milliseid? Kui ei, siis palun liigu küsimuse nr 4 juurde.

- a) Babor SPA
- b) Hea Tunde Tuba
- c) Reval Day Spa
- d) Harmoonikumi mõisaproua kümblustuba
- e) AESTHETIC Health and Spa
- f) City SPA
- g) Thai Rose SPA
- h) Dorpat Spa
- i) SpaLife ehk Shnelli Day Spa
- j) Sakura Päevaspa
- k) ma ei ole kunagi päevaspaad külastanud
- l) olen külastanud päevaspaad välismaal (palun täpsusta)
- m) muu (palun täpsusta)
-

Lisa 3 järg

2. Milliseid spaateenuseid oled kasutanud?

- a) massaaž
- b) kehahooldused
- c) näohooldused
- d) kätehooldused
- e) jalgadehooldused
- f) vanni- ja veehooldused
- g) saun, bassein
- h) juuksehooldused
- i) treening (jõusaal, rühmatreeningud, personaaltreening)
- j) toitumisalane nõustamine (nt toitumiskava)
- k) aroomiteraapia
- l) muu (palun täpsusta)

3. Mis on Sinu jaoks kõige tähtsam päevaspaa külastamisel? (vali üks)

- a) teenuste mitmekesine valik
- b) soodsad hinnad (kampaaniad)
- c) hea ligipääs asukohale ning parkimisvõimalus
- d) kõrge kvaliteet
- e) pesemisvõimalus
- f) asutuse hea maine
- g) saunade olemasolu
- h) professionaalne ja kvalifitseeritud meeskond
- i) personaalne lähenemine ja kõrge teeninduskvaliteet
- j) hubane interjäär
- k) toote bränd, millega hooldust tehakse
- l) midagi muud? (palun täpsusta)

4. Kas oled külastanud FitLife Tartu Eedeni Ilutuba?

- a) jah b) ei

5. Kui sa ei ole kungi FitLife Ilutuba külastanud, siis miks? Kui vastasid eelmisele küsimusele jah, siis liigu järgmise küsimuse juurde.

- a) pole leidnud sobivat teenust
- b) liiga kõrged hinnad
- c) ei tunne spaateenuste vastu huvi
- d) pole leidnud aega
- e) muu (palun täpsusta)

Pärast sellele küsimusele vastamist, palun mine ankeedi lõppu (lk 4) ja palun vasta viimasele kolmele küsimusele (nr 13, 14, 15).

6. Kui tihti külastad FitLife Ilutuba?

- a) iga nädal b) 1-2 korda kuus c) 3-6 korda aastas d) kord aastas või harvemini

Lisa 3 järg

7. Milliseid teenuseid oled kasutanud FitLife'i Ilutoas ning kuidas oled hooldus(t)ega rahule jäänud. Märki ära ristike kasti, mis hooldust oled kasutanud ning vastavalt, kuidas rahule jäänud.

	Väga rahul	Pigem rahul	Osaliselt rahul / osaliselt mitterahul	Pigem mitterahul	Mitte-rahul	Ei oska öelda
Näohooldus						
Ripsmete ja kulmude hooldus						
Depilatsioon						
Pediküür						
Augustamine						
Ultratone						
Massaaž						

8. Milline FitLife Ilutoa teenus kõige enam meeldib?

Minu lemmikteenus (või toode) FitLife Ilutoas on,
sest
.....

9. Mis FitLife Ilutoa hooldusega Sa pole rahule jäänud? Palun kirjuta nii täpne hoolduse nimetus kui oskad ning lühike põhjendus, miks? Mis võiks/peaks teisiti olla?

Ma ei jäänud rahule FitLife Ilutoas,
sest
.....

10. Kuidas oled rahul ülejäänud teguritega FitLife Tartu Eedeni Ilutoas? Palun märki ära iga teguri juurde ristike kasti, kuidas oled rahule jäänud.

	Väga rahul	Pigem rahul	Osaliselt rahul / osaliselt mitterahul	Pigem mitterahul	Mitte-rahul	Ei oska öelda
Teenindus-kvaliteet						
Teenuste valik						
Tooted, millega hooldust tehakse						
Kättesaadavus						
Interjöö						

Lisa 3 järg

11. Mis võiks olla FitLife Ilutoas teisiti?

- a) FitLife Ilutoas on kõik korras ning minu meelest võiks kõik samaks jääda
- b) suurem valik spaateenuseid
- c) hubasem interjäär
- d) lõõgastav muusika
- e) personaalsem lähenemine
- f) madalamad hinnad
- g) muu (palun täpsusta)

12. Millistest teenustest tunned puudust FitLife Ilutoas?

- a) minumeest on FitLife Ilutoas olemas kõik vajalikud teenused
- b) valik kehahoolduseid
- c) valik erinevaid massaaže
- d) kätehooldused
- e) vanni- või veehooldused
- f) juuksehooldused
- g) jumestus
- h) aroomiteraapia
- i) valik hoolduseid mõeldud spetsiaalselt meestele
- j) päevapaketid
- k) muu (palun täpsusta)

13. Sinu ettepanekud FitLife Ilutoale?

.....
.....
.....

14. Sugu

- a) naine b) mees

15. Sünniaasta

.....

Täna Sind!

SUMMARY

DEVELOPMENT OF DAY SPA CONCEPT BY THE EXAMPLE OF THE BEAUTY SALON OF FITLIFE TARTU EEDEN SPORTS CLUB

Kristiina Adamson

Modern society tends to head towards health and improved wellbeing, by paying increasingly more attention to healthy nutrition, physical activity, and better looks. Quick pace of life causes stress, which in turn has negative impact on mental functions, affects memory, self-discipline and capacity for work. People want to achieve everything at once and as quickly as possible.

FitLife Tartu Eeden sports club focuses mostly on group training. The strength of the club consists in multitude of workouts, various concept workouts, competent coaches, and friendly and cosy atmosphere. The club also has a beauty salon, which offers various beauty services, but its weakness is customers' low interest in products and services offered. Thus, the company wishes to change its concept by offering advice on health and well-being in addition to physical activities, in order to improve customers' mental state.

Day spas focus on providing local population with short-term spa service without accommodation. They are usually either individual establishments, or located in hotels, shopping centres or sports clubs. Day spa is a place suitable for persons in a hurry, interested in revitalisation through spa services and taking time for themselves.

The objective of this thesis is to examine the opportunities to develop the day spa concept of FitLife Tartu Eeden sports club, i.e. to find out the services and products that the company could offer, based on day spa concept. This requires analysis of the beauty salon and services offered, and then ask the sports club members and beauty salon

customers, what they miss the most, in view of day spa concept. In order to develop the day spa concept, it is necessary to introduce spa services in the list of beauty services and create spa-like atmosphere. This will ensure frequent visits and increased satisfaction with the beauty salon and sports club, which constitute an integral whole.

For achieving the objective of the graduation thesis, the author established the following research tasks:

- provide an overview of the theoretical side of day spa and indicate the connection between well-being and visits to day spa;
- analyse the day spas and current situation in Estonia;
- present the general description, mission, vision and goals of FitLife Tartu Eeden sports club and beauty salon;
- carry out survey at FitLife Tartu Eeden sports club and beauty salon;
- analyze the survey results and make conclusions based on the study;
- make proposals for development of the day spa concept at FitLife Tartu Eeden sports club and beauty salon.

In preparing the theoretical and empirical part of the graduation thesis, the author made use of various sources in Estonian and in English, such as research articles, books and webpages. In order to fulfil the established tasks, it is necessary to choose appropriate methods for data collection and analysis. The author of the thesis has chosen quantitative study, using survey questionnaire to collect data. Then follows statistical analysis based on gained data.

The survey revealed that day spa services should include various care procedures for face, body, hands and feet, massages, aromatherapy, water procedures such as saunas or baths and advice on healthy lifestyle. Theoretical part also indicated that main day spa services include body care, exfoliation and massages, currently not provided by this beauty salon. FitLife beauty salon provides classical massage, but in order to develop comprehensive day spa concept it is necessary to include various massage types such as sports, aroma, lymphatic and anti-cellulite massage.

The beauty salon of FitLife Tartu Eeden sports club should also provide day packages that contain both beauty care services and physical activity. In terms of exercise, the

best workouts – according to the theoretical part – should include body and mind workouts such as BodyBalance, Pilates or yoga. However, the customers should also be able to choose the workout and appropriate time for beauty care on their own.

The customer survey revealed that majority of the customers are women aged 25 - 49. According to the survey, 67% of the respondents had never visited day spas and 30% had visited Dorpat SPA. The most popular spa service at FitLife beauty salon was facial care, which is also the most popular service in Estonian day spas as a whole. This is also the most satisfying service for the customers of FitLife beauty salon. It appeared that the customers were satisfied with all the services provided by FitLife beauty salon. The most important factors in choosing day spa include high quality, wide selection of services, and professional team.

Customer survey also indicated that the customers were the least satisfied with the interior of FitLife beauty salon, which may affect the frequency of visits. The theoretical part on day spas also shows that the atmosphere of the establishment is crucial for overall customer experience. The respondents to the survey proposed using curtains and wallpaper to make the salon premises cosier.

The thesis achieved its objective, which consisted in finding out the services that are of interest to the customers of the beauty salon of FitLife Tartu Eeden sports club. Based on survey results and theoretical part the author made specific proposals for developing the day spa concept at the beauty salon of FitLife Tartu Eeden sports club. The author also completed the tasks established in the introductory part. The proposals for improvement, made in this thesis, are in line with previous theoretical work and survey carried out at FitLife Tartu Eeden sports club, and are primarily beneficial for that particular company, but it may also be of interest to other day spas in Estonia.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina Kristiina Adamson

(sünnikuupäev: 15.06.1990)

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose "Päevaspaa kontseptsiooni arendamine FitLife Tartu Eedeni spordiklubi Ilutoa näitel", mille juhendaja on Inna Bentsalo,
 - 1.1.reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
 - 1.2.üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Pärnus, **13.11.2013**